

**ANALISIS DAMPAK KEBERADAAN BIRO
PERJALANAN WISATA ILEGAL PADA BIRO
PERJALANAN WISATA RESMI DI KOTA
SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk menempuh ujian sarjana
Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

VEGA BINTANG WIDYANTO

NIM. 135030801111011



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI PARIWISATA
MALANG
2018**

MOTTO

“PERCAYALAH!

TUHAN MEMPUNYAI JALAN YANG LEBIH INDAH

DARI APA YANG KITA INGINKAN”



TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : Analisis Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal
pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya

Disusun oleh : Vega Bintang Widyanto

NIM : 135030801111011

Fakultas : Ilmu Administrasi

Program Studi : Pariwisata

Konsentrasi/Minat : Destinasi

Malang, 31 Mei 2018

Komisi Pembimbing


Dr. Sunarti, S.Sos., MAB

NIP. 19740717 199802 2 001

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Bisnis Universitas Brawijaya, pada:

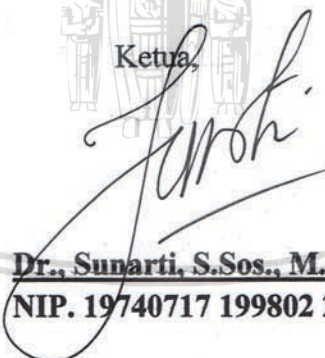
Hari : Kamis
 Tanggal : 12 Juli 2018
 Jam : 11.00 – 12.30 WIB
 Skripsi atas nama : Vega Bintang Widyanto
 Judul : Analisis Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya

dan dinyatakan,

LULUS

MAJELIS PENGUJI

Ketua,


Dr., Sunarti, S.Sos., M.AB
 NIP. 19740717 199802 2 001

Anggota,


Dr., Drs Zainul Arifin, MS
 NIP. 197570415 198601 1 001

Anggota,


Edriana Pangestika, S.E., M.Si., D.B.A
 NIP. 19770321 200312 2 001

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah ini skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (UU) No.20 Tahun 2003 Pasal 25 Ayat 2 dan Pasal 70.

Malang, 31 Mei 2018



Nama : Vega Bintang Widyanto

NIM : 135030801111011

RINGKASAN

Vega Bintang, 2018, **Analisis Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal pada Biro Perjalanan Wisata Resmi Di Kota Surabaya**. Dr. Sunarti, S.Sos., MAB

Sektor Industri pariwisata terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, peningkatan sektor industri pariwisata tersebut secara langsung juga akan meningkatkan usaha bidang jasa biro perjalanan wisata, termasuk di Kota Surabaya. Dengan munculnya tren tersebut, maka akan menimbulkan dampak positif maupun negatif bagi para pelaku bidang industri pariwisata maupun masyarakat. Salah satu dampak negatif adalah munculnya usaha-usaha yang tidak memiliki izin usaha. Oleh karena itu diperlukan analisis dampak dari keberadaan usaha-usaha ilegal tersebut, agar tidak merusak perkembangan industri pariwisata khususnya biro perjalanan wisata. Sehingga peneliti mengangkat judul “Analisis Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya”.

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan satu rumusan masalah yaitu bagaimana dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi di kota Surabaya?. Sumber data diperoleh dari informan, observasi, dokumen dan juga dokumentasi. Analisis data menggunakan empat tahap yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) setiap pelaku usaha khususnya biro perjalanan wisata harus mendaftarkan usahanya sesuai dengan Peraturan Menteri No.18 Tahun 2016. (2) pelaku usaha ilegal tidak mendaftarkan usaha sesuai peraturan dikarenakan faktor modal, belum memenuhi persyaratan, dan kepercayaan pelanggan yang cukup tinggi. (3) pemerintah setempat hanya menegur dan memberi himbauan bagi pelaku usaha yang tidak memiliki izin usaha. (4) dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal membuat tumbuhnya persaingan yang tidak sehat, selain itu dapat merusak citra biro perjalanan wisata apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan standar bahkan merugikan dan menipu pelanggan.

Berdasarkan uraian, peneliti memberi rekomendasi kepada pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya selaku pemerintah daerah, biro perjalanan wisata ilegal selaku pelaku usaha yang melanggar peraturan, juga bagi masyarakat yang akan menggunakan biro perjalanan wisata.

Kata Kunci: Industri Pariwisata, Biro Perjalanan Wisata

SUMMARY

Vega Bintang, 2018, **Analysis of the Impact Illegal Travel at Official Travel In Surabaya City**. Dr. Sunarti, S.Sos., MAB.

Tourism industry sector continues to increase from year to year, the increase of tourism industry sector will also directly increase the business field of travel agency services, including in the city of Surabaya. With the emergence of these trends, it will have a positive and negative impact for the perpetrators of the tourism industry and the community. One negative impact is the emergence of businesses that do not have a business license. Therefore it is necessary to analyze the impact of the existence of these illegal businesses, so as not to damage the development of the tourism industry, especially travel agents. So the researchers lifted the title "Analysis of the Impact of Illegal Travel at Official Travel in Surabaya City".

This research uses descriptive method with qualitative approach with one problem formulation that is how impact of existence of illegal tour travel at official travel in Surabaya city ?. Source of data obtained from informants, observation, document and also documentation. Data analysis uses four stages: data collection, data reduction, data presentation, and conclusion.

The result of the research showed (1) every business actor, especially travel agent must register his business in accordance with Ministerial Regulation No.18 of 2016. (2) illegal business actors do not registered business according to the regulations due to capital factors, not meet the requirements, and customer trust is high enough. (3) the local government only reprimands and gived an appeal to business actors who do not have a business license. (4) the impact of the existence of illegal travel bureau makes the growth of unhealthy competition, besides it can damage the image of tourist travel bureau if the services provided are not in accordance with the standard even detrimental and deceive customers.

Based on the description, the researcher gives recommendation to the Department of Culture and Tourism of Surabaya City as the local government, illegal travel agency as a business actor in violation of the regulation, also for the society that will use the travel agent.

Keywords: Tourism Industry, Travel Agency

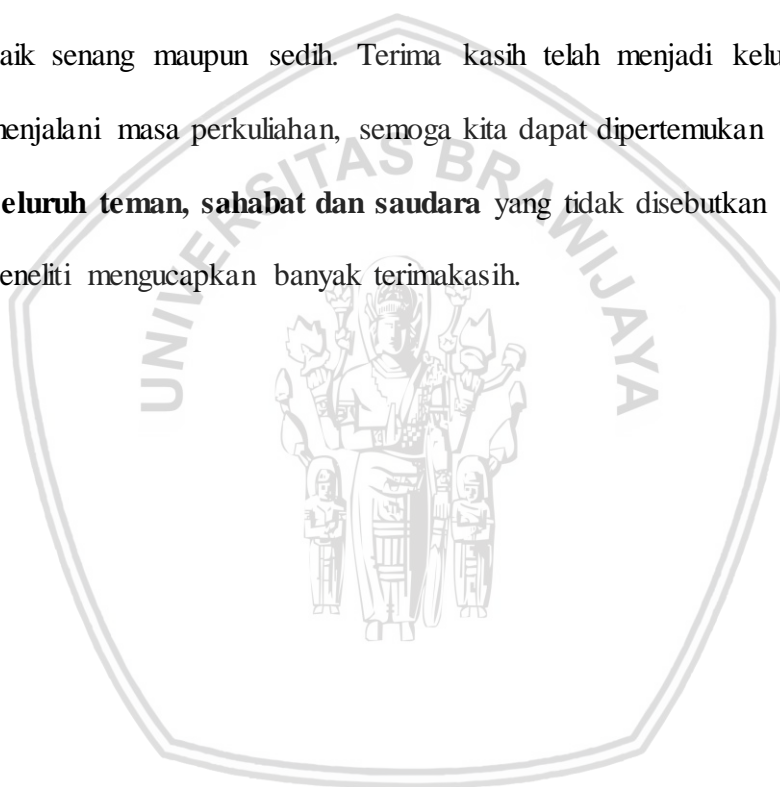
KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti tujukan atas kehadiran Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan limpahan rahmat, hidayah, dan berkah atas segala karunia yang telah diberikan kepada peneliti, sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Analisis Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Bisnis pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan laporan ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak. Pihak-pihak yang membantu baik secara moril, materil, masukan, diskusi, serta saran dalam rangka menyelesaikan skripsi ini. Peneliti ucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. **Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS** selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
2. **Bapak M. Al Musadieq, Dr., MBA** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Bisni, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.
3. **Ibu Dr. Sunarti, S.Sos., MAB** selaku kepala program studi pariwisata dan dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, pikiran, tenaga, dan bentuk kasih sayang berupa motivasi, perhatian dan bimbingan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.

4. **Orang tua dan keluarga** yang selalu memberi dukungan, semangat serta doa kepada peneliti .
5. **Arini Ulfa Mawaddaty** yang selalu membantu, meringankan serta menemani peneliti dengan ceria dan selalu tersenyum, sehingga peneliti sangat bersemangat dalam penyelesaian penyusunan skripsi ini.
6. **Teman-teman Pariwisata 2013** yang telah berbagi cerita hidup sehari-hari baik senang maupun sedih. Terima kasih telah menjadi keluarga selama menjalani masa perkuliahan, semoga kita dapat dipertemukan kembali.
7. **Seluruh teman, sahabat dan saudara** yang tidak disebutkan diatas, peneliti mengucapkan banyak terimakasih.



DAFTAR ISI

MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iv
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	7
D. Kontribusi Penelitian	7
E. Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKAN	
A. Penelitian Terdahulu	10
B. Pariwisata	13
1. Pengertian Pariwisata	13
2. Jenis dan Macam Pariwisata	14
C. Industri Pariwisata	20
1. Pengertian Industri Pariwisata	20
2. Usaha Pariwisata	21
3. Jenis Usaha Pariwisata	21
D. Legalitas Usaha	23
1. Pengertian Legalitas Usaha	23
2. Fungsi Legalitas Usaha	23
3. Sanksi Tidak Memenuhi Legalitas Usaha	24
E. Biro Perjalanan Wisata	24
1. Pengertian Biro Perjalanan Wisata	24
2. Fungsi dan Peranan Biro Perjalanan Wisata	25
3. Syarat Pendirian Biro Perjalanan Wisata	27
F. Analisis Dampak	28
1. Persaingan Bisnis	28
2. Strategi Pemasaran	29
G. Kerangka Pemikiran	32

BAB III METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian	33
B. Fokus Penelitian	34
C. Lokasi Penelitian	34
D. Sumber Data	35
E. Teknik Pengumpulan	35
F. Instrumen Penelitian	37
G. Analisis Data	38
H. Keabsahan Data	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	41
1. Gambaran Umum Kota Surabaya	41
2. Perkembangan Usaha Biro Perjalanan Wisata di Kota Surabaya	44
B. Penyajian Data	44
1. Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata di Kota Surabaya	44
a. Hasil Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Pariwisata	49
2. Penyebab Pelaku Usaha Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata	57
3. Tindakan yang Dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Terkait dengan Biro Perjalanan Wisata yang Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha	61
4. Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya	63
C. Analisis dan Interpretasi	65
1. Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata di Kota Surabaya	66
a. Hasil Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Pariwisata	70
2. Penyebab Pelaku Usaha Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata	72
3. Tindakan yang Dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Terkait dengan Biro Perjalanan Wisata yang Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha	74
4. Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal Pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya	75

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	77
---------------------	----

B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	80



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 : Perkembangan Wisatawan Mancanegara Tahun 2013-2017	2
Tabel 1.2 : Rekapitulasi Kunjungan Wisatawan di Kota Surabaya Tahun 2012-2016	3
Tabel 2.1 : Studi Terdahulu	12
Tabel 4.1 : Data Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya	49



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 : Komponen Analisis Data	38
Gambar 4.1 : Denah Kota Surabaya	43
Gambar 4.2 : Kantor Biro Perjalanan Wisata Ilegal dan Resmi	52
Gambar 4.3 : Alur Permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata	68



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara	81
Lampiran 2 : Data Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya	83
Lampiran 3 : Daftar Riwayat Hidup	100



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pariwisata adalah sebuah kegiatan dinamis yang melibatkan hampir seluruh manusia serta menghidupkan berbagai bidang usaha. Era globalisasi seperti saat ini, sektor pariwisata menjadi pendorong utama bagi perekonomian dunia dan menjadi industri yang global. Pariwisata yang maju akan memberikan banyak pemasukan bagi wilayah atau daerah yang sadar akan potensinya terhadap pariwisata (Ismayanti, 2011:1). Sektor pariwisata merupakan kegiatan yang tidak pernah mati dan menjadi hal yang sangat penting bagi suatu negara. Khususnya bagi pemerintah daerah, sehingga pemerintah perlu mengembangkan destinasi-destinasi wisata yang ada. Pariwisata yang berkembang akan mempengaruhi sektor lain seperti: ekonomi kreatif, membuka kesempatan kerja, dan mengurangi pengangguran. Sebagai contoh munculnya usaha-usaha baru bidang pariwisata yang saling berkaitan dengan destinasi wisata dan membutuhkan tenaga kerja, selain itu masyarakat sekitar destinasi dapat membuka usaha sendiri seperti menyediakan penginapan, ojek, maupun berjualan makanan dan minuman.

Kegiatan pariwisata yang baik dan berkembang akan diimbangi dengan perkembangan kunjungan wisatawan, baik wisatawan domestik maupun mancanegara. Perkembangan wisatawan mancanegara di Indonesia dari tahun 2012 hingga tahun 2017 terus mengalami peningkatan. Data tersebut dapat dilihat pada Tabel 1.1.

Tabel 1.1 Perkembangan Wisatawan Mancanegara Tahun 2013-2017

TAHUN	WISATAWAN MANCANEGERA	PENERIMAAN DEVISA (juta USD)
2012	8,044,462	9,120
2013	7,649,731	10,054
2014	8,044,462	11,166
2015	8,802,129	12,225
2016	9,435,411	13,500
2017	10,406,759	-

Sumber : Kemenpar 2018

Berdasarkan Tabel 1.1 menunjukkan bahwa kedatangan wisatawan mancanegara ke Indonesia dari tahun ke tahun terus mengalami peningkatan dan diperkirakan pada masa mendatang kepariwisataan di Indonesia akan semakin cerah. Meningkatnya sektor pariwisata juga mempunyai peran yang cukup besar dalam pembangunan di Indonesia. Data dari Kementerian Pariwisata tahun 2018 menunjukkan bahwa sektor pariwisata di Indonesia telah menyumbang devisa negara sebesar 9,120 juta USD di tahun 2012. Tahun 2013 devisa dari sektor pariwisata mencapai 10,054 juta USD, kemudian di tahun 2014 sumbangan devisa mencapai 11,166 juta USD dan di tahun 2015 menyumbangkan devisa sebesar 12,225 juta USD. Devisa negara melalui pariwisata mencapai 13,500 juta USD pada tahun 2016

Keberhasilan pariwisata Indonesia sebagai salah satu sektor penyumbang devisa bagi negara tidak lepas dari peran kota Surabaya. Sebagai ibu kota Provinsi Jawa Timur, Kota Surabaya sangat patut untuk dikunjungi karena merupakan kota metropolitan terbesar di Provinsi Jawa Timur serta menjadi kota terbesar kedua di Pulau Jawa setelah Jakarta. Surabaya juga dikenal sebagai Kota Pahlawan, sebutan tersebut memberikan dampak positif bagi Surabaya. Keunikan tersebut membuat banyak wisatawan yang berkunjung untuk mengetahui bagaimana

perjuangan Kota Surabaya melawan penjajah. Menurut observasi meski tidak memiliki potensi pariwisata alam seperti Kabupaten Malang, Pulau Madura serta Kabupaten Banyuwangi, Kota Surabaya memiliki akses keluar masuk yang mudah, dengan satu bandara (Bandara Internasional Juanda), dua pelabuhan (Pelabuhan Tanjung Perak dan Pelabuhan Ujung) dan dua stasiun besar (Stasiun Gubeng dan Stasiun Pasar Turi) membuat para wisatawan tidak kesulitan bila ingin berkunjung. Jumlah kunjungan wisatawan ke Kota Surabaya juga mengalami peningkatan dari tahun 2012 hingga 2016, data mengenai hal tersebut dapat dilihat pada Table 1.2.

TABEL 1.2 Rekapitulasi Kunjungan Wisatawan di Kota Surabaya Tahun 2012-2016

TAHUN	WISATAWAN MANCANEGARA	WISATAWAN NUSANTARA
2012	323,037	9,561,881
2013	350,017	11,122,194
2014	742,084	15,929,745
2015	853,790	18,019,629
2016	772,058	-

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya, 2016

Jumlah kunjungan wisatawan yang cukup tinggi dari tahun 2012-2016 menunjukkan bahwa Kota Surabaya mempunyai akses keluar masuk yang mudah dijangkau oleh wisatawan. Meningkatnya jumlah kedatangan wisatawan tersebut secara tidak langsung mempengaruhi usaha-usaha pariwisata lainnya, salah satunya bidang penyediaan perjalanan wisata (Biro Perjalanan Wisata). Data dari Badan Pusat Statistik Surabaya tahun 2013 sampai dengan tahun 2017 menunjukkan adanya 373 biro perjalanan wisata yang sudah terdaftar di Kota Surabaya (Surabaya.go.id). Jarak tempuh yang tidak jauh untuk mencapai tempat-tempat tujuan sangat memungkinkan setiap perjalanan dimulai dari Surabaya. Sehingga hal ini membuka

peluang usaha yang cukup menjajikan bagi bidang pariwisata khususnya dalam usaha biro perjalanan wisata dalam pemberian layanan kepada pelanggan yang ingin melakukan perjalanan wisata di kota Surabaya maupun melanjutkan perjalanan wisata di kota-kota sekitar Surabaya.

Menurut Yoeti (2003:58) Biro perjalanan (*Travel*) adalah perusahaan yang memperoleh keuntungan dengan menawarkan dan menjual produk serta jasa pelayanan yang diberikannya kepada pelanggannya. Selain itu menurut Yoeti (2003:59) munculnya biro perjalanan memiliki beberapa peran, yaitu:

1. Pengurusan dokumen perjalanan.
2. *Ticketting*.
3. *Hotel Reservation*.
4. Agen perjalanan kapal pesiar, *Charter flight*, kapal laut dan kereta api.
5. *Escort Services*.
6. Paket wisata untuk dalam dan luar negeri.
7. Jemput dan antar tamu dari dan ke bandara.
8. Pelayanan Umroh, Ibadah Haji dan perjalanan rohani lainnya.

Usaha perjalanan wisata merupakan bentuk usaha yang menyelenggarakan jasa perjalanan wisata baik di dalam negeri maupun ke luar negeri. Usaha perjalanan wisata ini menyediakan sarana pariwisata dan segala hal yang terkait di bidang wisata. Usaha perjalanan ini wajib berbadan hukum sesuai ketentuan. Biro Perjalanan Wisata (BPW) merupakan salah satu jenis usaha dalam bidang perjalanan wisata, BPW harus memiliki surat izin usaha biro perjalanan wisata dari walikota ataupun dari pejabat yang telah ditunjuk, hal ini dilakukan untuk memperlancar pelaksanaan usaha perjalanan. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan khususnya pada Pasal 15 menyatakan bahwa:

- (1) Untuk dapat menyelenggarakan usaha pariwisata sebagaimana dimaksud dalam Pasal 14, pengusaha pariwisata wajib mendaftarkan usahanya terlebih dahulu kepada Pemerintah atau Pemerintah Daerah.

- (2) Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pendaftaran sebagaimana dimaksud pada ayat (1) diatur dengan Peraturan Menteri.

Peraturan Menteri sebagaimana dimaksud pada Pasal 15 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata adalah Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 Pendaftaran Usaha Pariwisata. Selanjutnya ketentuan tentang biro perjalanan wisata diatur pada Pasal 4 ayat (1) yang menyatakan bahwa:

- (1) Setiap Pengusaha Pariwisata dalam menyelenggarakan usaha pariwisata wajib melakukan pendaftaran usaha pariwisata.

Keberlangsungan suatu badan usaha dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah keberadaan unsur legalitas dari badan usaha tersebut. Faktor legalitas pada badan usaha berwujud pada kepemilikan izin usaha yang dimiliki, dengan memiliki izin usaha maka kegiatan usaha yang dijalankan tidak akan disibukkan dengan isu-isu penertiban atau pembongkaran. Isu tersebut dapat dihindari dengan pembentukan badan usaha yang benar sesuai peraturan. Kelengkapan dokumen serta mengikuti aturan yang sudah tertera akan mempermudah pengusaha dalam bekerja. Dampak dari keberadaan BPW ilegal di Indonesia sangat mengerikan, semua dikarenakan banyak BPW ilegal yang tidak bertanggung jawab.

Bermula dari BPW ilegal yang menawarkan harga paket yang jauh lebih murah dari pada BPW resmi. Harga murah yang mereka tawarkan dengan mudah menarik perhatian calon pelanggan, dengan mudah para pelanggan tersebut ditipu. Banyak BPW ilegal yang membawa lari uang dari pelanggan, ada pula yg memberikan pelayanan dibawah standar. Standar yang dimaksud mulai dari transportasi, akomodasi, makan peserta, pemandu yang tidak berpengalaman dan

bahkan mengurangi atau tidak memberikan salah satu fasilitas yang sudah dijanjikan. Kejadian tersebut apabila terus diabaikan akan mengancam pengusaha BPW yang resmi, kepercayaan pelanggan hilang sehingga menurunkan peminat wisatawan untuk menggunakan BPW. Ancaman lainnya yang dirasakan dari keberadaan BPW ilegal adalah penurunan tingkat kunjungan wisatawan domestik maupun mancanegara.

Dengan demikian dapat disimpulkan seluruh usaha biro perjalanan wisata diwajibkan untuk mendaftarkan usahanya terlebih dahulu kepada Pemerintah atau Pemerintah Daerah agar berbentuk badan usaha yang berbadan hukum. Permasalahan yang muncul adalah banyaknya BPW yang belum memiliki izin usaha secara resmi khususnya di Kota Surabaya. Legalitas usaha tidak direspon secara positif oleh semua pelaku usaha perjalanan wisata, biro perjalanan wisata ilegal adalah biro perjalanan yang tidak sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata. Berdasarkan latar belakang diatas untuk itu penulis mengambil judul penelitian yaitu **“ANALISIS DAMPAK KEBERADAAN BIRO PERJALANAN WISATA ILEGAL PADA BIRO PERJALANAN WISATA RESMI DI KOTA SURABAYA”**.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang, maka dapat dirumuskan permasalahan ini adalah bagaimana dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah diuraikan, tujuan peneliti melakukan penelitian ini adalah untuk menganalisa dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya.

D. Kontribusi Penelitian

1. Secara teoritis

Secara teoritis penulisan ini dapat bermanfaat memberikan kontribusi pemikiran dalam perkembangan ilmu pengetahuan pariwisata khususnya pada bidang biro perjalanan wisata.

2. Secara praktis

- a. Bagi akademisi, penulisan ini diharapkan dapat menjadi salah satu literatur yang memberikan manfaat terkait dengan perkembangan ilmu pengetahuan pariwisata khususnya pada bidang biro perjalanan wisata.
- b. Bagi pemerintah, manfaat penulisan bagi pemerintah yaitu mampu memberikan sumbangan pemikiran sebagai acuan dalam penyesuaian kegiatan pariwisata dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku saat ini khususnya dalam legalitas biro perjalanan wisata.
- c. Bagi masyarakat, melalui penulisan ini penulis mengharapkan agar masyarakat dapat memiliki peningkatan kualitas dalam memahami dan mengerti segala sesuatu tentang penyelenggaraan kepariwisataan khususnya pada bidang biro perjalanan wisata dan

pada akhirnya memiliki wawasan tentang yang dibutuhkan ketika nantinya mereka bergerak dalam bidang biro perjalanan wisata.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan diperlukan untuk memperjelas dalam memahami isi penelitian ini, adapun susunannya adalah sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Pada bab ini menjelaskan uraian latar belakang penelitian yang dibahas, yaitu fenomena-fenomena yang sedang berkembang dan relevan dengan topik yang diangkat oleh peneliti. Kemudian, dari uraian tersebut dirumuskan masalah sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, peneliti menentukan tujuan dari penelitian dan kontribusi yang dapat diberikan serta sistematika pembahasan sebagai kerangka penulisan skripsi ini.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menjelaskan bagaimana teori yang mendukung untuk dijadikan landasan ilmiah yang berkaitan dengan judul dan keseluruhan permasalahan yang akan diteliti dalam penelitian ini. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori pariwisata secara khusus dalam bidang biro perjalanan wisata.

BAB III : METODE PENELITIAN

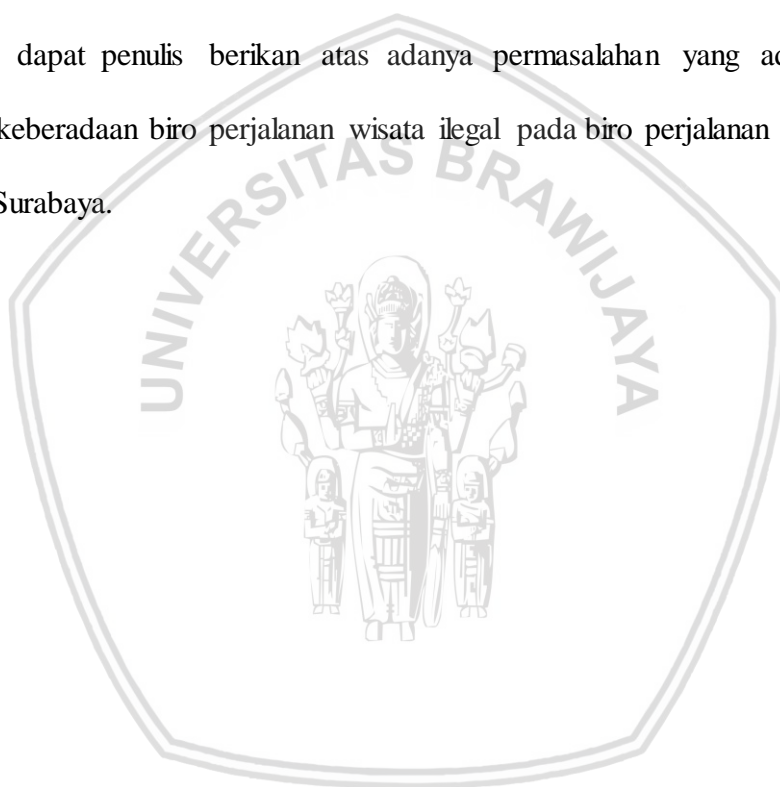
Pada bab ini menjelaskan metode penelitian yang meliputi jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi penelitian, sumber data, teknik pengumpulan data, instrument penelitian dan analisis data yang akan membantu dan memudahkan peneliti untuk melakukan sebuah penelitian.

BAB IV : HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini penulis menjelaskan mengenai hasil dan pembahasan dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya

BAB V : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini berisikan kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang mungkin dapat penulis berikan atas adanya permasalahan yang ada mengenai dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Tedahulu

1. Putriani (2017)

Penelitian ini berjudul “strategi pedagang muslim dalam menghadapi persaingan bisnis di Pasar Wage Ngajuk”. Tujuan dari penelitian ini adalah mengetahui bagaimana persaingan bisnis antar pedagang di Pasar Wage Ngajuk serta mengetahui strategi apa yang digunakan pedagang muslim dalam menghadapi persaingan bisnis di Pasar Wage Ngajuk. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui strategi apa yang digunakan pedagang muslim dalam persaingan bisnis di Pasar Wage Ngajuk. Hasil penelitian dari kajian ini adalah adanya persaingan yang tidak sehat antar pedagang yang merugikan pedagang lainnya. Sehingga membuat para pedagang jujur harus lebih bekerja keras untuk mendapatkan pelanggan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah permasalahan dimana ada persaingan yang tidak sehat dalam dunia bisnis.

2. Nuthqiyah (2016)

Penelitian ini berjudul “persaingan bisnis ritel antara Indomaret dan Alfamart dalam perspektif *marketing mix* (studi kasus Kecamatan Genuk Kota Semarang)”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui persaingan-persaingan indomaret dan alfamart dilihat dari perspektif *marketing mix*. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk mengetahui persaingan bisnis antara indomaret dan alfamart. Hasil dari penelitian

dari kajian ini adalah kedua perusahaan tersebut bersaing secara sehat, tidak ada tindak kecurangan dalam melakukan tindakan bisnis antara keduanya. Kedua perusahaan tersebut sama memberikan pelayanan yang bagus dan memberikan harga yang sama bersaing. Meskipun terkadang salah satu dari mereka memberikan harga yang sangat murah di beberapa waktu, tapi itu hanya sebatas strategi pemasaran saja. Persamaan penelitian ini dengan penelitian peneliti adalah minjau persaingan bisnis antara kedua perusahaan dan melihat ada kecurangan atau tidak.

3. Khalik (2014)

Penelitian ini berjudul “Kajian Kenyamanan Dan Keamanan Wisatawan Di Kawasan Pariwisata Kuta Lombok”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi ketidak-nyamanan dan ketidak-amanan, mengetahui tingkat pemahaman masyarakat tentang sadar wisata, dan mengetahui partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan di kawasan Kuta Lombok. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, dengan teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Melalui pendekatan tersebut diharapkan akan dapat membantu dalam mendapatkan variabel-variabel yang berkaitan dengan kajian kenyamanan dan keamanan wisatawan secara mendalam. Pengambilan informan dalam penelitian partisipatif ini dilakukan dengan cara purposive sampling yang dilakukan kepada 15 orang informan. Hasil dari penelitian ini adalah menemukan bukti bahwa fungsi sosial masyarakat dalam menjaga keamanan, ketertiban, kebersihan, kesejukan, keindahan, keramahan dan kenangan tidak berfungsi dengan baik secara sistem untuk mencapai tujuan pariwisata yang berdaya saing tinggi.

Berikut rangkuman dari beberapa studi terdahulu yang dijelaskan diatas:

Tabel 2.1 Studi Terdahulu

Peneliti	Judul	Tujuan	Metode	Hasil
Putriani (2017)	strategi pedagang muslim dalam menghadapi persaingan bisnis di Pasar Wage Ngajuk	Mengetahui persaingan bisnis di Pasar Wage Ngajuk	Metode penelitian kualitatif	Terjadi beberapa persaingan bisnis yang tidak sehat di pasar
Nuthqiyah (2016)	persaingan bisnis ritel antara Indomaret dan Alfamart dalam perspektif <i>marketing mix</i> (studi kasus Kecamatan Genuk Kota Semarang)	Mengetahui perasingan bisnis antara indomaret dan alfamart	Metode penelitian kualitatif	Persaingan bisnis yang sehat dan tetap pada jalur strategi pemasaran pada umumnya.
Khalik (2014)	Kajian Kenyamanan Dan Keamanan Wisatawan Di Kawasan Pariwisata Kuta Lombok. Mengetahui	Mengetahui faktor-faktor yang memengaruhi ketidak-nyamanan dan ketidak-amanan, mengetahui tingkat pemahaman masyarakat tentang sadar wisata, dan mengetahui partisipasi masyarakat terhadap kenyamanan dan keamanan di kawasan Kuta Lombok	Metode penelitian kualitatif	Kesadaran masyarakat tentang sapta pesona dan bertanggung jawab dalam menjaga keamanan serta kenyamanan wisatawan dalam aktivitas wisatanya

Sumber: Hasil Olahan Peneliti 2018

B. Pariwisata

1. Pengertian Pariwisata

Pariwisata secara etimologis berasal dari kata “Pari” yang berarti berputar-putar dan “Wisata” yang berarti perjalanan. Dengan demikian pariwisata dapat diartikan sebagai kegiatan yang berputar-putar dari suatu tempat ke tempat yang lain (Yoeti, 1996:112). Menurut Wahab dalam bukunya berjudul *An Introduction an Tourism Theory* berpendapat bahwa batasan pariwisata terdiri dari 3 unsur yaitu manusia (*human*), sebagai pelaku perjalanan wisata, ruang (*space*), sebagai daerah atau ruang lingkup tempat melakukan perjalanan, waktu (*time*), sebagai waktu yang digunakan selama melakukan perjalanan dan tinggal di daerah tujuan wisata (Yoeti, 1996:116). Berdasarkan ketiga unsur tersebut dapat disimpulkan bahwa pariwisata sebagai aktivitas manusia dalam melakukan kegiatan diluar aktivitas sehari-hari dan mendapatkan perlakuan serta pelayanan secara bergantian oleh orang-orang di suatu tempat untuk sementara waktu.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menyebutkan bahwa pariwisata adalah “berbagai macam kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan yang disediakan oleh masyarakat, pengusaha, pemerintah dan pemerintah daerah”. Dalam pengertian kepariwisataan terdapat beberapa faktor penting yang ada dalam batasan suatu definisi pariwisata. Faktor-faktor yang dimaksud antaranya ialah:

- a. Perjalanan itu dibatasi oleh waktu (sementara waktu).
- b. Perjalanan itu dilakukan dari suatu tempat ke tempat lainnya.
- c. Perjalanan itu, selalu berkaitan dengan adanya pertamasyaan.

- d. Tidak menjadikan perjalanan tersebut sebagai kegiatan mencari nafkah, melainkan hanya menjadi konsumen.

Dengan demikian maka pariwisata (*Tourism*) adalah suatu perjalanan yang dibatasi oleh waktu dan diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain, dengan maksud bukan untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata untuk melakukan kegiatan pertamasyaan serta memenuhi kebutuhan yang beraneka ragam (Yoeti, 1982:109).

2. Jenis dan Macam Pariwisata

Sesuai dengan potensi yang dimiliki atau warisan yang ditinggalkan nenek moyang pada suatu negara, maka timbullah macam-macam jenis dan macam pariwisata yang dikembangkan sebagai kegiatan, yang lama kelamaan mempunyai cirinya tersendiri. Menurut Yoeti (1996:120-124) hingga sekarang jenis dan macam pariwisata yang kita dibedakan dalam beberapa jenis yaitu:

- a. Menurut letak geografis
- b. Menurut neraca pembayaran
- c. Menurut alasan atau tujuan perjalanan
- d. Menurut saat atau waktu berkunjung
- e. Menurut obyeknya

Keterangan masing-masing jenis pariwisata adalah sebagai berikut:

- a. Menurut letak geografis

1) Pariwisata Lokal

Jenis pariwisata semacam ini adalah pariwisata setempat, yang mempunyai ruang lingkup sempit dan terbatas dalam tempat-tempat tertentu saja. Misalnya, kepariwisataan kota Yogyakarta atau kepariwisataan di daerah DKI Jakarta saja.

2) Pariwisata Regional

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang di suatu daerah yang ruang lingkupnya lebih luas bila dibandingkan dengan “pariwisata lokal”, Contohnya, kepariwisataan Jawa Timur, Bali, dan lain-lain.

3) Kepariwisata Nasional

a) Kepariwisata dalam arti sempit.

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang dalam wilayah suatu negara. Di mana beberapa orang yang melakukan perjalanan wisata adalah warga negara sendiri dan orang-orang asing yang berdomisili di negara tersebut.

b) Kepariwisata Nasional dalam arti luas.

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang dalam suatu wilayah suatu negara, selain kegiatan “*domestic tourism*” juga dikembangkan “*foreign tourism*” di mana di dalamnya juga termasuk “*in bound tourism*” dan “*out going tourism*”. Jadi di sini, selain adanya lalu lintas wisatawan di dalam negeri sendiri, juga ada lalu lintas wisatawan dari luar negeri, maupun dari dalam negeri ke luar negeri.

4) Kepariwisata Internasional – Regional

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang di suatu wilayah internasional yang terbatas, tetapi melewati batas-batas lebih dari dua atau tiga negara dalam wilayah tersebut. Misalnya kepariwisataan ASEAN, Timur Tengah, dan lain-lain.

5) Kepariwisataaan Internasional

Pengertian ini sinonim dengan kepariwisataan dunia, yaitu kegiatan kepariwisataan yang berkembang di seluruh negara di dunia.

b. Menurut pengaruhnya terhadap Neraca Pembayaran, dapat dibagi atas dua jenis penting, yaitu:

1) *In Tourism* atau Pariwisata Aktif.

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang ditandai dengan gejala masuknya wisatawan asing ke suatu negara tertentu. Disebut sebagai pariwisata aktif karena dengan masuknya wisatawan asing tersebut, berarti dapat memasukan devisa bagi negara yang dikunjungi yang dengan sendirinya akan memperkuat posisi Neraca Pembayaran yang dikunjungi wisatawan tersebut.

2) *Out-going Tourism* atau Pariwisata Pasif.

Yaitu kegiatan kepariwisataan yang ditandai dengan gejala keluarnya warga negara sendiri bepergian ke luar negeri sebagai wisatawan. Disebut sebagai pariwisata pasif, karena ditinjau dari segi pemasukan devisa bagi negara, kegiatan ini merugikan negara asal wisatawan, Karena uang yang seharusnya dibelanjakan di dalam negeri dibawa ke luar negeri dan tidak ada arti ekonominya bagi negara sendiri. Karena itu jarang suatu negara berkeinginan untuk mengembangkan pariwisata semacam ini.

c. Menurut alasan/tujuan perjalanan.

1) *Business Tourism*.

Yaitu jenis pariwisata di mana pengunjungnya datang untuk tujuan dinas, perdagangan atau yang berhubungan dengan pekerjaannya, seminar, *convention*, musyawarah kerja.

2) *Vocational Tourism*.

Yaitu jenis pariwisata di mana orang-orang yang melakukan perjalanan wisata terdiri dari orang-orang yang sedang berlibur atau cuti

3) *Educational Tourism*.

Yaitu jenis pariwisata di mana pengunjung atau orang melakukan perjalanan untuk tujuan mempelajari suatu bidang ilmu pengetahuan. Termasuk ke dalamnya adalah dharmawisata (*study tour*). Dalam bidang Bahasa dikenal dengan istilah *poly glotisch*, yaitu untuk meningkatkan kemampuan berbahasa asing, seseorang harus tinggal untuk sementara waktu di negara yang bahasanya sedang dipelajari.

d. Menurut saat atau waktu berkunjung.

1) *Seasonal Tourism*.

Yaitu jenis pariwisata yang kegiatannya berlangsung pada musim-musim tertentu. Termasuk ke dalam kelompok ini adalah *Summer Tourism* atau *Winter Tourism*.

2) *Occasional Tourism*.

Yaitu jenis pariwisata di mana perjalanan wisatanya berhubungan dengan kejadian (*occoasion*) maupun suatu event, seperti misalnya: Sekaten di Yogya atau Panjat Jimat di Cirebon, Galungan dan Kuningan di Bali, *Cherry Blossom Festival* di Tokyo atau Washington.

e. Pembagian menurut obyeknya.

1) *Cultural Tourism*.

Yaitu jenis pariwisata di mana motivasi orang-orang untuk melakukan perjalanan disebabkan karena adanya daya tarik dari seni-budaya suatu tempat atau daerah. Jadi obyek kunjungannya adalah warisan nenek moyang, benda-benda kuno. Sering perjalanan wisata semacam ini dengan kesempatan untuk mengambil bagian dalam suatu kegiatan kebudayaan itu sendiri di tempat yang dikunjungi.

2) *Recuperational Tourism*.

Bisanya disebut sebagai pariwisata kesehatan. Tujuan dari pada orang-orang untuk melakukan perjalanan adalah untuk menyembuhkan suatu penyakit, seperti mandi di sumber air panas, mandi lumpur seperti yang banyak dijumpai di Eropa atau mandi susu, mandi kopi di Jepang, yang katanya dapat membuat orang awet muda.

3) *Commercial Tourism*.

Disebut sebagai pariwisata perdagangan, karena perjalanan wisata ini dikaitkan dengan kegiatan perdagangan nasional atau

internasional, di mana sering diadakan kegiatan *Expo*, *Fair*, *Exhibition* dan lain-lain.

4) *Sport Tourism*.

Biasanya disebut dengan istilah pariwisata olah raga. Yang dimaksud dengan jenis pariwisata ini ialah perjalanan orang-orang yang bertujuan untuk melihat atau menyaksikan suatu pesta olah raga di suatu tempat atau negara tertentu, seperti *Olympiade*, *All England*, pertandingan tinju atau sepak bola. Atau ikut berpartisipasi dalam kegiatan itu sendiri.

5) *Political Tourism*.

Biasanya disebut sebagai pariwisata politik, yaitu suatu perjalanan yang tujuannya untuk melihat atau menyaksikan suatu peristiwa atau kejadian yang berhubungan dengan kegiatan suatu negara, apakah ulang tahun atau peringatan hari tertentu. Seperti Hari Angkatan Perang di Indonesia, Parade 1 Mei di Tiongkok atau 1 Oktober di Rusia.

6) *Social Tourism*.

Pariwisata sosial jangan hendaknya diasosiasikan sebagai suatu pariwisata yang berdiri sendiri. Pengertian ini hanya dilihat dari segi penyelenggaraannya saja yang tidak menekankan untuk mencari keuntungan, seperti misalnya *Study Tour*, *Picnic* atau *Youth Tourism* yang sekarang kita kenal dengan Pariwisata Remaja.

7) *Religion Tourism*.

Yaitu jenis pariwisata di mana tujuan perjalanan yang dilakukan adalah untuk melihat atau menyaksikan upacara-upacara keagamaan, seperti kunjungan ke Lourdes bagi orang beragama Katolik, atau ke Muntilan pusat pengembangan agama Kristen di Jawa Tengah, ikut Haji Umroh bagi orang Islam atau upacara agama Hindu Bali di Sakenan, Bali.

B. Industri Pariwisata

1. Pengertian Industri Pariwisata

Berdasarkan Pasal 1 angka 9 Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Industri Pariwisata adalah kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam rangka menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dalam penyelenggaraan pariwisata.

Bila mendengarkan tentang industri, kebanyakan orang akan menggambarkan suatu bangunan pabrik dengan banyak cerobong asap dan menggunakan mesin-mesin dalam produksinya. Tetapi industri pariwisata sangat jauh berbeda dengan maksud industri tersebut. Industri pariwisata bukan merupakan industri yang dapat berdiri sendiri, tetapi merupakan suatu rangkaian industri perusahaan yang menghasilkan jasa atau produk yang berbeda-beda (Yoeti, 1985:5).

Produk industri pariwisata menurut Yoeti (1996:146) adalah seluruh pelayanan (*services*) yang diterima oleh wisatawan sejak ia meninggalkan tempat tinggalnya, sampai di tempat tujuan (daerah tujuan wisata) dan kemudian kembali lagi ke tempat ia berangkat semula. Industri pariwisata juga dapat diartikan sebagai

kumpulan usaha pariwisata yang saling terkait dalam menghasilkan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan pada penyelenggaraan pariwisata. Orang atau sekelompok orang yang melakukan kegiatan usaha pariwisata disebut pengusaha pariwisata. Usaha pariwisata merupakan kegiatan bisnis yang berhubungan langsung dengan kegiatan wisata sehingga tanpa keberadaannya, pariwisata tidak dapat berjalan dengan baik. Dalam industri pariwisata terdapat berbagai usaha pariwisata, yaitu usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggara pariwisata. Dengan demikian industri pariwisata merupakan industri yang multisektor (Ismayanti, 2011:19).

2. Usaha Pariwisata

Melihat kebelakang, dalam Undang-Undang Kepariwisataan Lama menyatakan bahwa usaha pariwisata adalah kegiatan yang bertujuan menyelenggarakan jasa pariwisata atau menyediakan atau mengusahakan objek dan daya tarik wisata, usaha sarana pariwisata, dan usaha lain yang terkait di bidang tersebut. Sedangkan berdasarkan Pasal 1 angka 7 Undang-Undang Kepariwisataan, Usaha Pariwisata adalah usaha yang menyediakan barang dan/atau jasa bagi pemenuhan kebutuhan wisatawan dan penyelenggaraan pariwisata.

1. Jenis Usaha Pariwisata

Dalam Pasal 14 ayat (1) Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan menjelaskan bahwa ruang lingkup jenis usaha pariwisata meliputi:

- a. Daya tarik wisata adalah usaha yang kegiatannya mengelola daya tarik wisata alam, daya tarik wisata budaya, dan daya tarik wisata buatan/binaan manusia.
- b. Kawasan pariwisata adalah usaha yang kegiatannya membangun dan/atau mengelola kawasan dengan luas tertentu untuk memenuhi kebutuhan pariwisata.

- c. Jasa transportasi wisata adalah usaha khusus yang menyediakan angkutan untuk kebutuhan dan kegiatan pariwisata, bukan angkutan transportasi regular/umum.
- d. Jasa perjalanan wisata adalah usaha biro perjalanan wisata dan usaha agen perjalanan wisata. Usaha biro perjalanan meliputi usaha penyediaan jasa perencanaan perjalanan dan/atau jasa pelayanan dan penyelenggaraan perjalanan ibadah. Usaha agen perjalanan wisata meliputi usaha jasa pemesanan sarana, seperti pemesanan tiket dan pemesanan akomodasi serta pengurusan dokumentasi perjalanan.
- e. Jasa makanan dan minuman adalah usaha jasa penyediaan makanan dan minuman yang dilengkapi dengan peralatan dan perlengkapan untuk proses pembuatan dapat berupa restoran, kafe, jasa boga, dan bar/kedai minuman.
- f. Penyediaan akomodasi adalah usaha yang menyediakan pelayanan penginapan yang dapat dilengkapi dengan pelayanan pariwisata lainnya. Usaha penyediaan akomodasi dapat berupa hotel, villa, pondok wisata, bumi perkemahan, pesinggahan caravan, dan akomodasi lainnya yang digunakan untuk tujuan pariwisata.
- g. Penyelenggaraan kegiatan hiburan dan rekreasi merupakan usaha yang ruang lingkup kegiatannya berupa usaha seni pertunjukan, arena permainan, karaoke, bioskop, serta kegiatan hiburan dan rekreasi lainnya yang bertujuan untuk pariwisata.
- h. Penyelenggaraan pertemuan, perjalanan intensif, konferensi, dan pameran adalah usaha yang memberikan jasa bagi suatu pertemuan sekelompok orang, menyelenggarakan perjalanan bagi karyawan dan mitra usaha sebagai imbalan atas prestasinya, serta menyelenggarakan pameran dalam rangka menyebarluaskan informasi dan promosi suatu barang dan jasa yang berskala nasional, regional, dan internasional.
- i. Jasa informasi pariwisata adalah usaha yang menyediakan data, berita, *feature*, foto, video, dan hasil penelitian mengenai kepariwisataan yang disebarkan dalam bentuk bahan cetak dan/atau elektronik.
- j. Jasa konsultasi pariwisata adalah usaha yang menyediakan saran dan rekomendasi mengenai studi kelayakan, perencanaan, pengelolaan usaha, penelitian, dan pemasaran di bidang kepariwisataan.
- k. Jasa pramuwisata adalah usaha yang menyediakan dan/atau mengkoordinasikan tenaga pemandu wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan dan/atau kebutuhan biro perjalanan wisata.
- l. Wisata tirta merupakan usaha yang menyelenggaraan wisata dan olah raga air, termasuk penyediaan sarana dan prasarana serta jasa lainnya yang dikelola secara komersial di perairan laut, pantai, sungai, danau, dan waduk.
- m. Spa adalah usaha perawatan yang memberikan layanan dengan metode kombinasi terapi air, terapi aroma, pijat, rempah-rempah layanan makanan/minuman sehat, dan olah aktivitas fisik dengan tujuan menyeimbangkan jiwa dan raga dengan tetap memperhatikan tradisi dan budaya bangsa Indonesia.

Usaha-usaha pendukung yang dalam industri pariwisata meliputi diantaranya usaha cinderamata, pendidikan pariwisata, polisi pariwisata, serta usaha-usaha lain seperti penukaran uang, bank, klinik kesehatan, dan usaha telekomunikasi (Ismayanti, 2011:21).

C. Legalitas Usaha

1. Pengertian Legalitas Usaha

Legalitas mempunyai kata dasar legal yang menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau hukum. Sedangkan usaha menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah kegiatan dengan mengerahkan tenaga, pikiran atau badan untuk mencapai suatu maksud pekerjaan (perbuatan, prakarsa, ikhtiar, daya upaya) untuk mencapai sesuatu. Sehingga dapat disimpulkan bahwa legalitas usaha adalah sebuah kegiatan yang dilakukan untuk mencapai suatu maksud pekerjaan dan dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau hukum yang berlaku.

2. Fungsi Legalitas Usaha

a. Dari sisi pemerintah

- 1) Untuk melaksanakan peraturan, apakah ketentuan-ketentuan yang termuat dalam peraturan tersebut sesuai dengan kenyataan dalam praktiknya atau tidak dan sekalipun untuk mengatur ketertiban.
- 2) Sebagai sumber pendapatan daerah dengan adanya permintaan permohonan izin, maka secara langsung pendapatan pemerintah akan bertambah karena setiap izin yang dikeluarkan pemohon harus membayar retribusi dahulu. Semakin banyak pula pendapatan di

bidang retribusi tujuan akhirnya yaitu untuk membiayai pembangunan. (Sutedi, 2011:200)

b. Dari sisi masyarakat

- 1) Untuk adanya kepastian hukum.
- 2) Untuk adanya kepastian hak.
- 3) Untuk mendapatkan fasilitas setelah bangunan yang didirikan mempunyai izin. (Sutedi, 2011:200)

3. Sanksi Tidak Memenuhi Legalitas Usaha

Setiap pengusaha wajib untuk melakukan pendaftaran usaha sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Apabila terdapat pengusaha yang usahanya tidak terdaftar secara hukum maka akan mendapatkan sanksi. Sanksi yang dimaksud merupakan sanksi administratif melalui tahapan sebagai berikut:

- a. Sanksi teguran tertulis pertama
- b. Sanksi teguran tertulis kedua
- c. Sanksi teguran tertulis ketiga
- d. Pembatasan kegiatan usaha

ketentuan tahapan sanksi administratif di atas diatur dalam BAB VIII Peraturan Menteri Republik Indonesia Nomor 18 tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.

D. Biro Perjalanan Wisata

1. Pengertian Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan (*Travel*) adalah suatu kegiatan usaha yang bersifat komersial yang mengatur dan menyediakan pelayanan bagi seseorang, sekelompok

orang, untuk melakukan perjalanan dengan tujuan utama berwisata dimana badan usaha ini menyelenggarakan kegiatan perjalanan yang bertindak sebagai perantara dalam menjual atau mengurus jasa untuk melakukan perjalanan baik di dalam maupun di luar negeri.

Menurut beberapa ahli, biro perjalanan wisata adalah:

- a. Nyoman S. Pendit memberikan pengertian bahwa biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang memiliki tujuan untuk menyiapkan suatu perjalanan bagi seseorang yang merencanakan untuk mengadakan (Yoeti, 1996:236).
- b. R.S. Damardjati menjelaskan bahwa biro perjalanan wisata adalah perusahaan yang khusus mengatur dan menyelenggarakan perjalanan dan persinggahan orang-orang termasuk kelengkapan perjalanannya, dari suatu tempat ke tempat lainnya, baik di dalam negeri, dari dalam negeri, ke luar negeri atau dalam negeri itu sendiri (Yoeti, 1996:236).
- c. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata disebutkan bahwa biro perjalanan wisata merupakan usaha penyedia jasa perencanaan dan/atau jasa pelayanan penyelenggaraan wisata.

Berdasarkan beberapa pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa biro perjalanan wisata merupakan salah satu jenis usaha penyedia layanan yang dikelola secara komersial dan disediakan bagi setiap orang untuk memperoleh pelayanan perencanaan dan/atau penyelenggaraan perjalanan wisata.

2. Fungsi dan Perananan Biro Perjalanan Wisata

Biro perjalanan wisata memiliki fungsi yang dibagi menjadi 2 bagian:

- a. Fungsi Umum

Dalam hal ini biro perjalanan wisata merupakan suatu badan usaha yang dapat memberikan penerangan atau informasi tentang segala sesuatu yang berhubungan dengan dunia perjalanan pada umumnya dan perjalanan wisata pada khususnya.

b. Fungsi Khusus

- 1) Biro perjalanan wisata sebagai perantara. Dalam kegiatannya dia bertindak atas nama perusahaan lain dan menjual jasa-jasa dari perusahaan yang diwakilinya. Karena itu ia bertindak diantara wisatawan dan industri wisata.
- 2) Biro perjalanan wisata sebagai badan usaha yang merencanakan dan menyelenggarakan *tour* dengan tanggung jawab dan resikonya sendiri.
- 3) Biro perjalanan wisata sebagai pengorganisasi yaitu dalam menggiatkan usaha, BPW aktif menjalin kerjasama dengan perusahaan lain baik dalam dan luar negeri. Fasilitas yang dimiliki dimanfaatkan sebagai dagangannya (Yoeti, 2003:37).

Menurut Pasal 9 Peraturan Pemerintah Tahun 1996 Nomor 67 tentang Penyelenggaraan Kepariwisata kegiatan biro perjalanan wisata meliputi jasa sebagai berikut:

- a. Perencanaan dan pengemasan komponen-komponen perjalanan wisata, yang meliputi sarana wisata, obyek dan daya tarik wisata dan jasa pariwisata lainnya terutama yang terdapat di wilayah Indonesia, dalam bentuk paket wisata.
- b. Penyelenggaraan dan penjualan paket wisata dengan cara menyalurkan melalui agen perjalanan wisata dan menjualnya langsung kepada pelanggan atau konsumen.
- c. Penyediaan layanan pramuwisata yang berhubungan dengan paket wisata yang dijual.
- d. Penyediaan layanan angkutan wisata.

- e. Penyediaan akomodasi, restoran, tempat konveksi, dan tiket pertunjukan seni budaya serta kunjungan ke obyek dan daya tarik wisata.
- f. Pengurusan dokumen perjalanan, berupa paspor dan visa atau dokumen lain yang dipersamakan.
- g. Penyelenggaraan perjalanan ibadah.
- h. Penyelenggaraan perjalanan intensif.

3. Syarat Pendirian Biro Perjalanan Wisata

Untuk menjadi sebuah biro perjalanan wisata, maka pengusaha yang bergerak di bidang perjalanan wisata khususnya biro perjalanan wisata harus berbadan hukum. Sesuai dengan ketentuan yang berlaku yaitu Pasal 4 ayat (1) Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata menyatakan bahwa “setiap pengusaha pariwisata dalam menyelenggarakan usaha pariwisata wajib melakukan pendaftaran usaha pariwisata”.

Sebuah BPW dalam melaksanakan aktivitasnya haruslah memiliki izin usaha yang dikeluarkan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata, dimana tahap-tahap untuk memperoleh izin tersebut ada pada Pasal 19 Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata yang menyatakan sebagai berikut:

Tahapan pendaftaran usaha pariwisata mencakup:

- a. Permohonan pendaftaran usaha pariwisata
- b. Pemeriksaan berkas permohonan pendaftaran usaha pariwisata; dan
- c. Penerbitan Tanda Daftar Usaha Pariwisata

F. Analisis Dampak

1. Persaingan Bisnis

Pemasaran tidak akan pernah terlepas dari unsur persaingan. Tidak ada satu bisnis pun, yang bersantai-santai menikmati penjualan dan keuntungan. Paling tidak, bukan untuk waktu yang lama untuk menikmatinya karena akan ada pesaing yang ingin turut menikmatinya. Yang sering kali terjadi adalah sebuah persaingan yang “sangat kejam”. Menurut Taufik (2005:18) Persaingan tidak mengenal belas kasihan. Persaingan tidak akan menanyakan apakah modal si pesaing itu dari warisan, atau pemberian mertua, atau berasal dari uang PHK. Kita harus hidup dan pesaing harus bangkrut. Kuncoro (2005:86) persaingan adalah ketika organisasi atau perorangan berlomba untuk mencapai tujuan yang diinginkan seperti konsumen, pangsa pasar, peringkat survei, atau sumber daya yang dibutuhkan. Sedangkan dalam kamus manajemen, persaingan adalah usaha-usaha dari 2 pihak atau lebih perusahaan yang masing-masing bergiat dengan menawarkan harga atau syarat yang paling menguntungkan. Persaingan ini dapat terdiri dari beberapa bentuk pemotongan harga, iklan atau promosi, variasi dan kualitas, kemasan, desain, dan segmentasi pasar.

Maribun dalam Kamus Manajemen (2003:276) menyebutkan persaingan bisnis terdiri dari 2 jenis yaitu persaingan sehat dan persaingan gorok leher. Keterangan masing-masing jenis persaingan adalah sebagai berikut:

- a. Persaingan sehat merupakan perusahaan antara perusahaan-perusahaan atau pelaku bisnis yang diyakini tidak akan menuruti atau melakukan tindakan yang tidak layak dan cenderung mengedepankan etika-etika bisnis.

- b. Persaingan gorok leher merupakan persaingan yang tidak sehat, dimana terjadi perebutan pasar antara beberapa pihak yang melakukan usaha yang mengarah pada menghalalkan beberapa cara untuk menjatuhkan lawan, sehingga salah satu tersingkir dari pasar dan salah satunya menjual barang dibawah harga yang berlaku di pasar.

2. Strategi Pemasaran Jasa

Biro perjalanan wisata merupakan salah satu jenis usaha bidang jasa, dengan demikian strategi pemasaran yang tepat bagi biro perjalanan wisata adalah pemasaran jasa. Payne (2000:12) merumuskan jasa sebagai aktivitas ekonomi yang mempunyai sejumlah elemen *intangible* yang berkaitan dan melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen dan tidak menghasilkan perubahan kepemilikan dalam kondisi. Jasa merupakan aktivitas, manfaat, atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual. Contohnya: bengkel reparasi, salon kecantikan, kursus dan hotel. Ada 7 jenis strategi pemasaran jasa yang saling berkaitan dan tidak bisa dilepaskan salah satunya yaitu; (1) *product*, (2) *price*, (3) *promotion*, (4) *place*, (5) *people* *I personal traits*, (6) *process*, (7) *physical evidence*. Keterangan masing-masing jenis strategi pemasaran jasa sebagai berikut:

a. *Product*

Produk merupakan titik sentral dari kegiatan pemasaran, produk dapat berupa barang ataupun jasa. Apabila tidak ada produk maka tidak ada kegiatan *marketing*. Satu hal yang harus di pelajari, bagaimana hebatnya promosi, harga yang murah tetapi tidak diimbangi oleh produk yang bermutu maka kegiatan pemasaran tidak akan berhasil. Payne (2000:157)

produk jasa merupakan rangkaian pemuasan yang kompleks. Orang membeli jasa untuk memecahkan masalah mereka dan memberikan nilai.

b. *Price*

Harga adalah satu-satunya unsur bauran pemasaran yang menghasilkan penerimaan penjualan. Harga juga merupakan salah satu unsur bauran yang fleksibel, harga dapat dirubah dengan cepat. Kotler (1997:339) harga adalah jumlah uang yang ditagihkan untuk suatu produk atau jasa, jumlah nilai yang dipertukarkan konsumen untuk manfaat yang dimiliki dengan menggunakan produk atau jasa.

c. *Promotion*

Promosi merupakan salah satu variabel yang sangat penting dilaksanakan oleh perusahaan dalam pemasaran produknya kepada konsumen. Promosi merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan suatu program pemasaran. Produk dan promosi tidak dapat saling dipisahkan, keduanya merupakan satu kesatuan dalam mensukseskan pemasaran perusahaan. Payne (2000:189) promosi merupakan alat yang digunakan perusahaan jasa untuk berkomunikasi dengan pasar sasaran. Dalam bauran komunikasi terdapat variasi luas dari alternatif alat komunikasi yang dapat dipergunakan.

d. *Place*

Tempat berkenaan dengan upaya menyampaikan produk yang tepat ke pasar target. Produk tidak banyak artinya bagi pelanggan apabila tidak tersedia pada saat dan tempat yang diinginkan. Tempat dalam hal ini dimaksud lokasi.

e. *People / Personal Traits*

Salah satu karakteristik jasa adalah adanya hubungan yang erat antara penyedia/pemberi jasa dan pengguna jasa. Baik buruknya pelayanan pemberi jasa akan menentukan kualitas jasa perusahaan dan antar pengguna jasa tersebut akan mempengaruhi pembelian sekarang dan kemudian. Menurut Payne (2000:33) orang-orang merupakan unsur yang penting, baik dalam produksi maupun penyampaian kebanyakan jasa. Orang-orang secara bertahap menjadi bagian diferensiasi yang mana perusahaan-perusahaan jasa mencoba menciptakan nilai tambahan dan memperoleh keunggulan kompetitif.

f. *Process*

Langkah aktual yang dialami konsumen, atau aliran operasional jasa akan menjadi bukti yang akan dipakai konsumen untuk menilai jasa. Menurut Payne (2000:210) proses menciptakan dan memberikan jasa pada pelanggan merupakan faktor utama dalam bauran pemasaran, karena pelanggan jasa akan memandang sistem pemberian jasa tersebut sebagai bagian dari jasa itu sendiri.

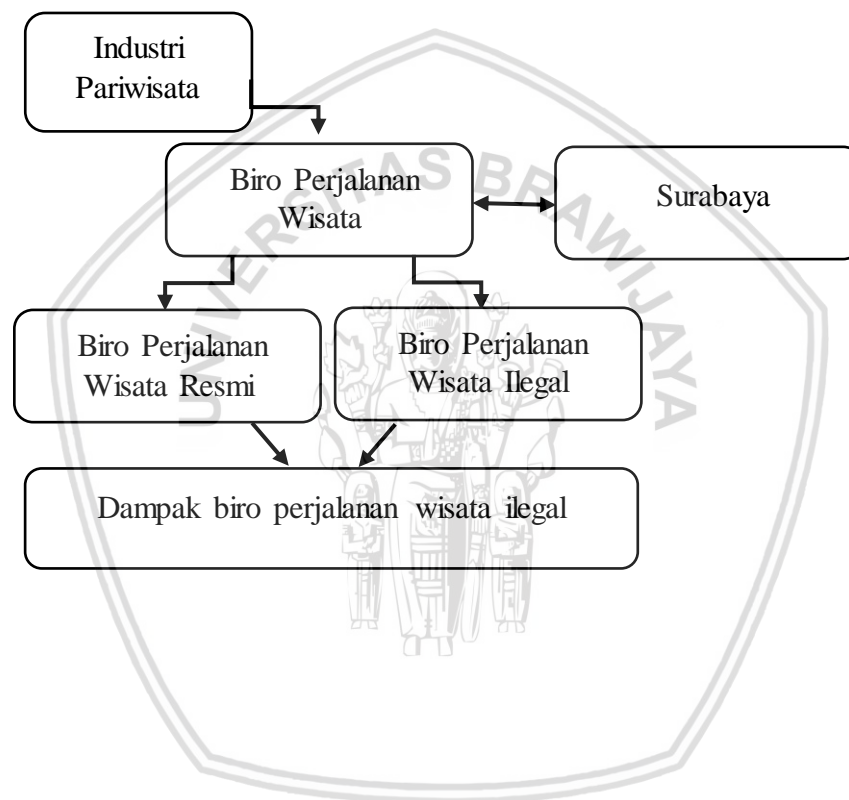
g. *Physical Evidence*

Lingkungan fisik dari perusahaan jasa adalah tempat dimana jasa diciptakan serta tempat dimana pemberi jasa dan pelanggan berinteraksi. Bukti-bukti fisik ini dapat mempengaruhi persepsi penerima jasa atas kualitas jasa yang ditawarkan oleh perusahaan.

Dengan demikian 7 jenis strategi pemasaran jasa tidak dapat dipisahkan satu dengan lainnya, dikarenakan elemen satu dengan lainnya saling berkaitan untuk

mensukseskan pemasaran di sebuah perusahaan jasa khususnya biro perjalanan wisata. Oleh karena itu, biro perjalanan wisata harus memiliki 7 jenis strategi pemasaran jasa tersebut. Apabila salah satunya tidak dipenuhi maka akan memberikan dampak bagi biro perjalanan wisata tersebut.

E. Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini diberi makna sebagai jenis penelitian yang tentuannya tidak diperoleh melalui prosedur statistik atau bentuk hitungan lainnya. Contoh seperti penelitian tentang kehidupan, riwayat, perilaku seseorang, disamping juga tentang peranan organisasi, pergerakan sosial atau hubungan timbal balik. Penelitian deskriptif menurut Suryabrata (2005:19) adalah penelitian yang bermaksud untuk membuat deskripsi mengenai situasi-situasi atau kejadian-kejadian.

Pendekatan kualitatif adalah sebuah alat untuk memaparkan dan memahami makna yang berasal dari individu dan kelompok mengenai masalah sosial atau masalah individu. Menurut Creswell (2012:352) pendekatan kualitatif adalah proses penelitian melibatkan pertanyaan dan prosedur yang sudah muncul dengan mengumpulkan data menurut *setting* partisipan, menganalisis data secara induktif, mengelola data dari yang spesifik menjadi tema umum, dan membuat penafsiran mengenai makna di balik data. Pendekatan kualitatif merupakan prosedur yang menghasilkan data deskriptif berupa data tertulis atau lisan di masyarakat (Djajasudarma, 2006:11).

Banyaknya permasalahan yang terjadi akibat keberadaan biro perjalanan wisata ilegal mengharuskan peneliti mendalami permasalahan secara langsung, yang bertujuan untuk mendapatkan solusi atas permasalahan yang ada. Dengan menggunakan teknik wawancara, dokumentasi, data perekam atau memo yang

kemudian akan dirubah menjadi rangkaian representatif pada penelitian kualitatif. Peneliti dalam hal ini akan menganalisis dan menjelaskan secara mendalam dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal.

B. Fokus Penelitian

Menurut Moleong (2007:237) ada dua tujuan dalam menentukan fokus penelitian, yaitu: Pertama, penetapan fokus membatasi studi yang dimaksudkan untuk memfokuskan penentuan tempat pendirian menjadi layak. Kedua, penentuan fokus dengan efektif sehingga didapat kriteria untuk menyaring informasi yang masuk. Fokus penelitian ini adalah dampak keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi.

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat penelitian yang akan dilakukan. Lokasi penelitian ini dilakukan di kota Surabaya Provinsi Jawa Timur. Hal ini dikarenakan tidak seimbangnya antara jumlah kedatangan wisatawan yang terus mengalami peningkatan dengan jumlah biro perjalanan wisata yang telah terdaftar secara resmi dan masuk dalam data Badan Pusat Statistik, yang memungkinkan munculnya Biro Perjalanan Wisata ilegal yang akan merugikan Biro Perjalanan Wisata resmi. Sementara itu, situs penelitian ini adalah beberapa biro perjalanan yang ada di kota Surabaya, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya dan ASITA cabang Surabaya. Alasan pemilihan situs ini dikarenakan terdapat data dan informasi yang akurat dan relevan dengan pelaksanaan legalitas usaha bidang perjalanan wisata khususnya biro perjalanan wisata.

D. Sumber Data

Sumber data dalam penelitian menurut Arikunto (2006:129) adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Terdapat dua sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data skunder. Adapun penjelasannya adalah sebagai berikut:

1. Data primer adalah data yang diperoleh peneliti secara langsung dari sumbernya. Sumber data primer pada penelitian ini adalah:
 - a) Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.
 - b) ASITA ASITA (*Association Of The Indonesian Tours and Travel Agencies*) DPD JATIM
 - c) Beberapa biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya.
 - d) Beberapa biro perjalanan wisata ilegal di Kota Surabaya
 - e) Beberapa pengguna jasa biro perjalanan wisata.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh tidak langsung dari sumbernya, melainkan sudah dikumpulkan pihak lain yang sudah diolah. Data-data yang diambil merupakan data-data yang terkait dengan pelaksanaan legalitas usaha jasa biro perjalanan wisata.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Arikunto adalah cara peneliti untuk mengumpulkan data, cara tersebut menunjuk pada suatu yang abstrak, tidak dapat mewujudkan dalam kasat mata tetapi dapat dipertontonkan penggunaannya (Arikunto, 2006:134).

1. Observasi

Pengertian observasi menurut Herdiansyah (2012:121) adalah suatu kegiatan mencari data yang dapat digunakan untuk memberikan suatu kesimpulan atau diagnosis. Pada dasarnya kegiatan metode observasi ini bertujuan untuk mendeskripsikan lingkungan tempat penelitian, aktivitas-aktivitas yang berlangsung di dalam lingkungan penelitian, serta individu-individu yang melaksanakan aktivitas yang berkaitan dengan penelitian. Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah pengamatan langsung. Metode pengamatan langsung adalah metode di mana peneliti terjun langsung ke beberapa biro perjalanan wisata di Kota Surabaya untuk memperoleh gambaran yang jelas tentang keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi.

2. Wawancara

Wawancara merupakan teknik pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung maupun tidak langsung (melalui telepon atau media lain) dengan narasumber yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan. Wawancara dalam penelitian ini bersifat semi terstruktur. Menurut Sugiyono (2010:320) wawancara semi terstruktur termasuk dalam kategori *in-depth interview*, dalam pelaksanaannya lebih bebas bila dibandingkan dengan wawancara terstruktur. Oleh karena itu, wawancara semiterstruktur sesuai dengan pedoman wawancara yang sudah dibuat sebelumnya, namun dapat berkembang saat wawancara dilakukan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data dengan mengumpulkan data berupa dokumen resmi, peraturan, arsip serta buku yang berkaitan

dengan penelitian yang dilakukan. Sesuai dengan penjelasan tersebut, maka peneliti fokus terhadap fenomena atas keberadaan biro perjalanan ilegal pada biro perjalanan resmi.

F. Instrumen Penelitian

Instrumen pengumpulan data adalah alat bantu yang digunakan dan dipilih oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan agar kegiatan tersebut menjadi sistematis dan dipermudah olehnya (Arikunto, 2000:134). Dalam penelitian ini, instrumen yang digunakan peneliti untuk mengumpulkan data-data penelitian adalah:

1. Instrumen wawancara

Peneliti akan menggunakan instrumen ini untuk mendapatkan informasi dari subyek yaitu manusia dengan menggunakan pedoman wawancara. Bertujuan agar kerangka dasar penelitian yang dilakukan oleh penulis terarah dan relevan.

2. Instrumen dokumentasi

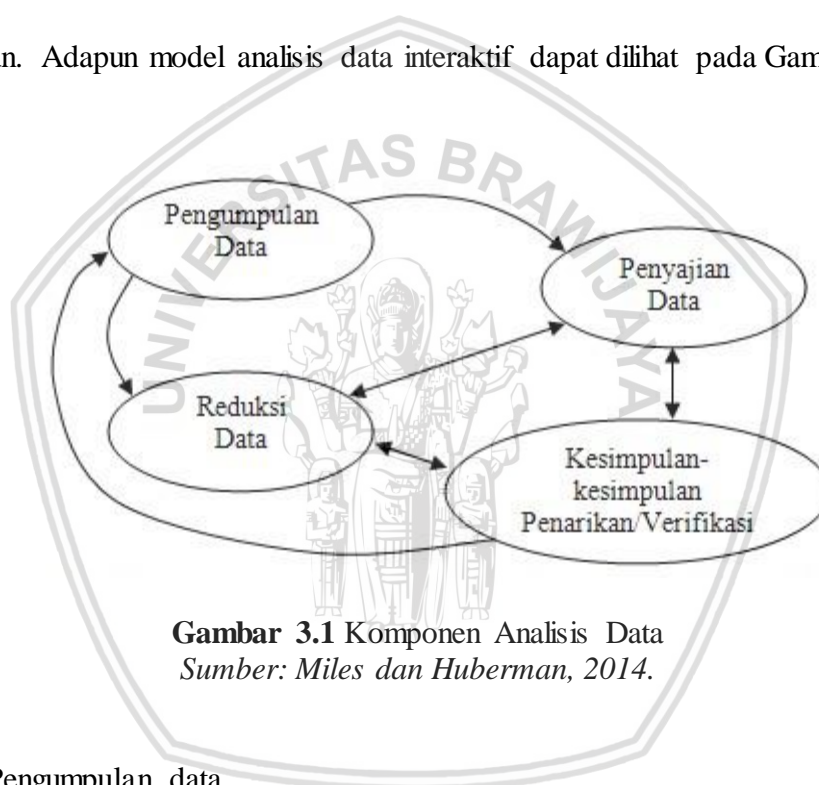
Catatan atau alat bantu rekam (*recorder*) yang digunakan peneliti untuk mencatat dan merekam hasil penelitian (wawancara dan observasi) yang dilakukan selama penelitian berlangsung.

3. Instrumen observasi

Peneliti melakukan pengamatan dalam melihat fenomena keberadaan biro perjalanan wisata ilegal pada biro perjalanan wisata resmi. Dan peneliti mencatat informasi pada obyek yang diteliti (biro perjalanan wisata).

G. Analisis Data

Analisis data merupakan upaya bekerja yang dilakukan dengan data, mengorganisasikan data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola mensintesis, mencari dan menentukan pola, menemukan yang penting dan yang dipelajari serta memutuskan yang dapat diceritakan kepada orang lain (Moleong, 2012:248). Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model Miles dan Huberman. Adapun model analisis data interaktif dapat dilihat pada Gambar 3.1



Gambar 3.1 Komponen Analisis Data
Sumber: Miles dan Huberman, 2014.

1. Pengumpulan data

Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

2. Reduksi data

Reduksi data merupakan proses merangkum hasil dari wawancara, observasi dan studi dokumentasi diolah dan diubah menjadi sebuah tulisan (*script*). Reduksi data sama halnya dengan mencari dan mengolah data-data

yang penting sehingga dapat ditarik kesimpulan dan dapat dibaca oleh pembaca.

3. Penyajian data

Setelah data direduksi, maka tahap selanjutnya adalah penyajian data.

Dalam penelitian kualitatif penyajian data yang dilakukan adalah teks dan narasi yang dimaksudkan untuk mengorganisasikan data dan menyusun suatu pola agar semakin mudah untuk menarik kesimpulan atau verifikasi.

4. Penarikan kesimpulan

Setelah penyajian data, langkah selanjutnya adalah penarikan kesimpulan.

Penarikan kesimpulan merupakan tahap akhir dalam melakukan analisis data. Penarikan kesimpulan adalah proses untuk menjawab rumusan masalah, kesimpulan dapat dilakukan dengan mendeskripsikan atau menggambarkan suatu objek yang masih kabur menjadi data-data yang jelas.

H. Keabsahan Data

Penelitian kualitatif dapat dikatakan absah apabila mengandung nilai-nilai terpercaya. Keabsahan data digunakan untuk melakukan pemeriksaan terkait kebenaran data. Triangulasi merupakan teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini. Menurut Moleong (2012:330-332) Triangulasi merupakan cara terbaik untuk menghilangkan perbedaan-perbedaan konstruksi kenyataan yang ada dalam konteks suatu studi sewaktu mengumpulkan data tentang berbagai kejadian dan hubungan dari berbagai pandangan. Melalui triangulasi, peneliti dapat melihat ulang temuannya dengan membandingkan dari berbagai sumber, metode

atau teori. Oleh karena itu menurut Moleong peneliti dapat melakukan dengan jalan:

1. Mengajukan berbagai macam variasi pertanyaan.
2. Mengeceknnya dengan berbagai sumber data.
3. Memanfaatkan berbagai metode agar pengecekan kepercayaan data dapat dilakukan.

Moleong (2012) menyatakan penelitian kualitatif memiliki berbagai macam teknik pemeriksaan keabsahan data (tringulasi), antara lain sebagai berikut:

1. Tringulasi sumber, yakni membandingkan kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui waktu dan alat yang berbeda.
2. Tringulasi metode dilakukan melalui dua strategi yakni pengecekan kepercayaan penemuan hasil penelitian dengan beberapa teknik pengumpulan data dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.
3. Tringulasi penyidik, yakni dengan cara membangun mengurangi penyimpangan dalam pengumpulan data.
4. Tringulasi teori, yakni berdasarkan anggapan bahwa fakta tertentu tidak dapat diperiksa derajat kepercayaannya dengan satu atau lebih teori.

Tringulasi yang digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah tringulasi sumber, menggunakan tringulasi sumber karena penelitian ini terkait dengan beberapa narasumber sehingga keabsahan data bisa diperoleh dengan cara pengecekan data-data yang telah diberikan satu narasumber ke narasumber lainnya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

1. Gambaran Umum Kota Surabaya

Kota Surabaya merupakan kota terbesar di Jawa Timur, selain itu Kota Surabaya merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Timur. Kota Surabaya menjadi salah satu kota yang cukup padat dengan lebih dari 3 juta orang di malam hari dan 5 juta orang pada saat jam kerja. Orang-orang dengan berbagai etnis berbeda menjadi satu dan saling berinteraksi sangat baik menjadikan Kota Surabaya menjadi kota multi etnis dan multi agama (Surabaya.go.id). Arsitektur Kota Surabaya adalah pencampuran antara pengaruh Belanda, Asia, Jawa dan modern. Di Surabaya masih banyak dijumpai bangunan-bangunan peninggalan Belanda yang masih berdiri kokoh hingga saat ini, seperti Hotel Majapahit dan Kantor Pos Besar Surabaya.

Kota Pahlawan harus menjadi pahlawan bagi para warganya sendiri, Surabaya bertekad menjadi kota yang makmur, kota yang mendasarkan kegiatannya pada pembangunan ekonomi (jasa dan perdagangan), kota yang berdaya saing global, kota ramah lingkungan, menjadi sebuah *smart city*, memberikan pendidikan untuk semua warganya serta menjadi kota berprestasi. Sehingga warga Surabaya merasa aman, nyaman dan tentram untuk tinggal dan menggantungkan hidup mereka di Kota Surabaya. Oleh karena itu Kota Surabaya memiliki visi MENUJU SURABAYA LEBIH BAIK sebagai KOTA JASA dan PERDAGANGAN yang CERDAS, MANUSIAWI, BERMARTABAT, dan BERWAWASAN LINGKUNGAN. Serta memiliki misi sebagai berikut:

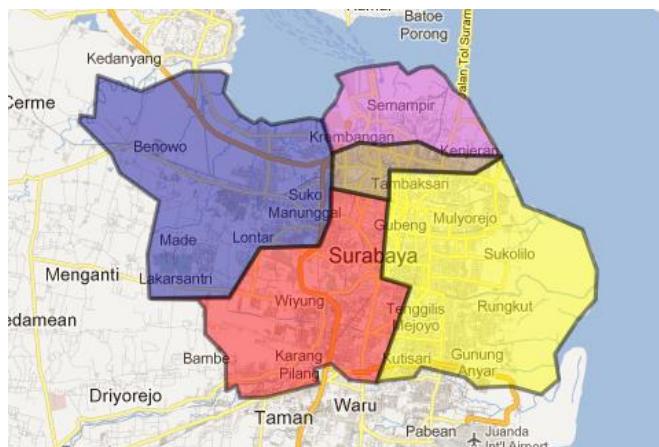
1. Misi membangun kehidupan kota yang lebih CERDAS melalui peningkatan sumber daya manusia yang didukung oleh peningkatan kualitas intelektual, mental-spiritual, keterampilan, serta kesehatan warga secara terpadu dan berkelanjutan.
2. Misi menghadirkan suasana kota yang MANUSIAWI melalui peningkatan aksesibilitas, kapasitas, dan kualitas pelayanan publik, reformasi birokrasi, serta pemanfaatan sumber daya kota untuk sebesar-besar kesejahteraan warga.
3. Misi mewujudkan peri kehidupan warga yang BERMARTABAT melalui pembangunan ekonomi berbasis komunitas yang mengutamakan perluasan akses ekonomi demi mendukung peningkatan daya cipta serta kreatifitas segenap warga Kota Surabaya dalam upaya penguatan struktur ekonomi lokal yang mampu bersaing di kawasan regional dan internasional.
4. Misi menjadikan Kota Surabaya semakin layak huni melalui pembangunan infrastruktur fisik dan secara merata yang BERWAWASAN LINGKUNGAN.

Salah satu bukti nyata yang dilakukan pemerintah Kota Surabaya melalui peningkatan dan pembangunan yang berwawasan lingkungan dengan memaksimalkan fungsi beberapa taman kota. Beberapa taman kota tersebut yaitu Taman Bungkul, Taman Pelangi, Taman Apsari, Taman Flora, dan Taman Jayengrono. Fasilitas umum bagi para remaja khususnya pecinta sepeda BMX atau *skateboard* juga disediakan beberapa tempat untuk mereka meluangkan kesenangannya. Pembangunan dan peningkatan fasilitas yang dilakukan pemerintah

Kota Surabaya tidak menjadi sia-sia setelah Kota Surabaya meraih berbagai penghargaan dan prestasi yaitu, terbaik kedua Indek Pariwisata Indonesia tahun 2016, Adipura Paripurna 2016, serta penghargaan di bidang lainnya.

Kota Surabaya memiliki luas daratan 350,54km² dan lautan seluas 190,39km², yang secara astronomis terletak pada 7,09°-7,21° Lintang Selatan dan 112,36°-125,54° Bujur Timur. Wilayah administrative Kota Surabaya dibagi dalam 5 wilayah dan terdapat 31 kecamatan yaitu:

- Surabaya Pusat : Tegalsari, Simokerto, Genteng, Bubutan
- Surabaya Utara : Bulak, Kenjeran, Semampir, Pabean Cantikan, Prembangan
- Surabaya Timur : Gubeng, Gunung Anyar, Sukolilo, Tambaksari, Mulyorejo, Rungkut, Tenggilis Mejoyo
- Surabaya Selatan : Wonokromo, Wonocolo, Wiyung, Karangpilang, Jambangan, Gayungan, Dukuh Pakis, Sawahan
- Surabaya Barat : Benowo, Pakal, Asemrowo, Sukomanunggal, Tandes, Sambikerep, Lakarsantri



Gambar 4.1 Denah Kota Surabaya

Sumber: pn-surabayakota.go.id

Batas-batas wilayah Kota Surabaya:

- Sebelah Utara : Selat Madura
- Sebelah Selatan : Kabupaten Sidoarjo
- Sebelah Barat : Kabupaten Gresik
- Sebelah Timur : Selat Madura

2. Perkembangan Usaha Biro Perjalanan Wisata di Kota Surabaya

Sejalan dengan perkembangan industri pariwisata khususnya di Kota Surabaya, perkembangan biro perjalanan wisata sebagai salah satu bagian dari industri pariwisata pun juga meningkat. Perkembangan dan peningkatan biro perjalanan wisata dapat dilihat melalui data statistik tahun-tahun sebelumnya. Tercatat pada tahun 2013 di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya ada 94 biro perjalanan wisata dan terus meningkat hingga mencapai 373 biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya. Peningkatan jumlah biro perjalanan wisata di Kota Surabaya membuktikan bahwa usaha industri perjalanan wisata sangat menjanjikan dan dapat menjadi salah satu kekuatan Kota Surabaya dalam melengkapi keperluan dan kebutuhan masyarakat maupun wisatawan yang berada di Kota Surabaya.

B. Penyajian Data

1. Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata di Kota Surabaya

Pendaftaran biro perjalanan wisata di Kota Surabaya dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan. Pengawasan dan penertiban pendaftaran usaha perjalanan pariwisata mulai diperketat dan dianggap sebagai salah satu permasalahan yang penting dan serius sejak tahun 2013. Hal tersebut seperti yang

disampaikan oleh pegawai dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Surabaya Pak Agus, yaitu;

“Segala pengurusan perijinan langsung dilakukan di UPTSA (Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap) bagi biro perjalanan wisata yang berada di Kota Surabaya dan untuk peraturan yang digunakan sekarang yaitu peraturan menteri pariwisata nomor 18 tahun 2016 tentang pendaftaran usaha pariwisata. Pengawasan dan pembinaan terus kami tingkatkan sejak tahun 2013” (Hasil wawancara tanggal 7 Nopember 2017 jam 11.30, di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya)

Pada tahun 2013 terjadi peristiwa mengakibatkan yang beberapa biro perjalanan wisata di Kota Surabaya tutup dan bangkrut, kenaikan upah minimum bagi karyawan membuat para pelaku usaha tidak dapat mempertahankan usahanya. Hal tersebut membuat pemerintah daerah dan *stakeholder* harus melakukan evaluasi sistem perijinan serta pembekalan dan pembinaan. Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Agus Pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya, yaitu:

“...pada tahun 2013 kebijakan kenaikan UMR membuat beberapa biro perjalanan wisata bangkrut, hal tersebut membuat kami harus melakukan evaluasi untuk memberikan kenyamanan dan keamanan bagi para pelaku usaha agar terhindar dari permasalahan seperti kebangkrutan. Hal itu menyebabkan ijin lebih diperketat supaya biro-biro yang memenuhi syarat dan mampu menjaga komitmen....” (Hasil wawancara tanggal 7 Nopember 2017, jam 11.30)

Berdasarkan hasil dari wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa segala hal mengenai tanda daftar usaha pariwisata harus mengacu pada Peraturan Menteri nomor 18 tahun 2016. Bentuk badan usaha yang sah bagi para pengusaha di bidang industri pariwisata juga tertera jelas di dalam peraturan tersebut, termasuk pada bidang jasa perjalanan wisata. Terdapat pada pasal 5 ayat (1) yang menjelaskan bahwa setiap usaha pariwisata dapat berbentuk perseorangan, badan usaha maupun

badan usaha berbadan hukum yang wajib memiliki tanda daftar usaha pariwisata.

Pernyataan tersebut disampaikan oleh Bapak Agus

“.....TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata) biro perjalanan wisata hanya akan didapat oleh badan usaha yang berbadan hukum, dimana yang saya tahu harus bentuk Perseroan Terbatas (PT). Oleh sebab itu maka apabila sebuah biro perjalanan wisata tidak memiliki TDUP dapat disimpulkan bahwa biro perjalanan wisata tersebut melanggar aturan yang telah ditetapkan atau disebut ilegal.....”(Hasil wawancara tanggal 7 Nopember 2017 jam 11.30, di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya)

Bedasarkan informasi yang didapat dari Bapak Agus, menyatakan bahwa jenis usaha bidang jasa biro perjalanan wisata harus memiliki badan hukum dan memiliki TDUP. Selain jenis badan hukum yang telah ditetapkan (PT) dan tidak memiliki TDUP, maka jenis usaha biro perjalanan wisata tersebut dianggap sebagai jenis usaha yang melanggar aturan. Saat ini bagi jenis usaha khususnya bidang jasa perjalanan wisata terus mendapat pengawasan dari dinas kebudayaan dan pariwisata Kota Surabaya dikarenakan banyaknya jenis usaha jasa perjalanan wisata (biro perjalanan wisata) mengabaikan peraturan-peraturan yang seharusnya menjadi dasar bagi mereka yang melakukan usaha biro perjalanan wisata. Peraturan tersebut sesungguhnya sangat membantu pihak pengusaha maupun pihak pelanggan, pernyataan tersebut dikuatkan dengan tujuan pendaftaran usaha yang terdapat pada Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata.

Hal tersebut juga disampaikan oleh pernyataan Bapak Agus

“.....Kami (Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya) hanya melakukan pengecekan, pengawasan dan penerbitan TDUP, segala pelayanan dan pengurusan semua dilakukan di UPTSA....” (Hasil wawancara tanggal 7 Nopember 2017 jam 11.30, di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya)

Berdasarkan pernyataan di atas, Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya melakukan pengecekan dan pengawasan kelengkapan TDUP dengan berbagai cara. Salah satunya dengan turun kelapangan mencari dan mendata biro-biro yang tidak memiliki TDUP. Kemudian memberikan arahan untuk melakukan pengurusan ke UPTSA. Kelengkapan TDUP dari sebuah biro perjalanan wisata akan sangat membantu dan memudahkan pengusaha dalam menjalankan usahanya. Terbukti untuk tergabung dalam ASITA (*Association Of The Indonesian Tours and Travel Agencies*) biro perjalanan wisata harus badan usaha berbadan hukum (Perseroan Terbatas) dan memiliki TDUP. Tergabung dalam ASITA dapat meningkat citra suatu biro perjalanan wisata karena ASITA merupakan suatu organisasi yang langsung berada di bawah kementerian pariwisata. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Bapak Ulil selaku pegawai ASITA DPD JATIM sebagai berikut:

“.....Beberapa syarat untuk menjadi anggota ASITA antara lain mempunyai akta perusahaan (Perseoran Terbatas) dan TDUP, untuk menjamin bawah biro perjalanan wisata yang daftar ke ASITA sudah sesuai dengan prosedur dan tidak melanggar aturan yang telah ditetapkan pemerintah....” (Hasil wawancara tanggal 8 Nopember 2017 jam 13.30, di DPD ASITA JATIM)

Berdasarkan pernyataan di atas, untuk menjadi anggota ASITA harus memenuhi prosedur yang telah ditetapkan oleh pemerintah agar tidak melanggar peraturan yang telah ditetapkan. Dimana peraturan tersebut terdiri dari adanya akta perusahaan (PT) dan TDUP untuk menjamin biro perjalanan wisata tersebut sudah terdaftar secara resmi dan tidak ilegal. Di Indonesia saat ini kedudukan ASITA merupakan satu-satunya organisasi dalam bidang perjalanan wisata dan berada langsung di bawah Kementrian Pariwisata yang berperan sebagai wadah perusahaan *tour and travel* untuk saling berbagi informasi, mempererat hubungan

antar anggota, dan untuk bersama-sama mengatasi berbagai masalah. Oleh sebab itu, kehadiran ASITA sangat memberikan pengaruh baik bagi pengusaha-pengusaha biro perjalanan wisata. Sehingga menjadi anggota ASITA bisa menjadi suatu syarat yang wajib bagi pengusaha biro perjalanan wisata. Sesuai pernyataan yang disampaikan Bapak Ulil

“....Wajib hukumnya tergabung dalam ASITA apabila anda bergerak pada bidang usaha biro perjalanan wisata, kami akan melindungi, melayani, memberikan bimbingan, pembinaan dan akan menjadi mediator bagi para anggota dalam membangun kerjasama sinergis tingkat lokal, nasional dan global....” (Hasil wawancara tanggal 8 Nopember jam 13.30, di DPD ASITA JATIM)

Pendapat di atas menyatakan bahwa biro perjalanan wisata mempunyai kewajiban untuk tergabung dalam ASITA. Kehadiran ASITA akan memfasilitasi segala yang dibutuhkan oleh biro perjalanan wisata. Dimana biro perjalanan wisata akan dapat perlindungan, pelayanan, bimbingan dan pembinaan. Segala hal yang menjadi permasalahan anggota akan diselesaikan secara bersama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber dapat ditarik kesimpulan bahwa segala peraturan perijinan biro perjalanan wisata harus dilakukan sesuai prosedur yang telah ditetapkan pemerintah, dan pengurusan perijinan langsung dilakukan di UPTSA. Bagi biro perjalanan wisata harus biro perjalanan wisata yang berbentuk PT dan memiliki TDUP, sedangkan biro perjalanan wisata yang tidak berbadan hukum PT dan tidak memiliki TDUP dapat disebut ilegal. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya hanya melakukan pengawasan dan pengecekan terhadap biro perjalanan wisata yang resmi maupun yang ilegal. Biro perjalanan wisata diwajibkan untuk tergabung dalam ASITA, dimana segala bantuan baik dari pemberian perlindungan, pemberian bimbingan

serta ASITA dapat menjadi mediator bagi para anggota dalam membangun kerjasama sinergis tingkat lokal, nasional dan global.

a. Hasil Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Pariwisata

Di Kota Surabaya masih banyak biro-biro perjalanan wisata yang tidak melakukan pendaftaran usahanya secara resmi dan benar. Biro perjalanan wisata yang resmi merupakan biro perjalanan wisata berbadan hukum PT dan memiliki TDUP biro perjalanan wisata. Sementara itu ada beberapa jenis biro perjalanan yang ada di Kota Surabaya. Pertama, perusahaan berbadan hukum tetapi tidak memiliki TDUP sebagai biro perjalanan wisata. Kedua, perusahaan hanya berbadan usaha. Ketiga, perusahaan tidak mempunyai badan usaha. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pelanggaran pengusaha dikarenakan tidak memiliki TDUP biro perjalanan wisata. Berikut data biro perjalanan wisata yang sudah terdaftar sebagai usaha pariwisata biro perjalanan wisata di Pemerintahan Daerah Kota Surabaya

Tabel 4.1 Data Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya

No	Tahun	Jumlah
1.	2013	94
2.	2014	215
3.	2015	284
4.	2016	344
5.	2017	373

Sumber: Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya. 2017

Berdasarkan Tabel 4.1 dapat diketahui bahwa jumlah usaha bidang biro perjalanan wisata di Kota Surabaya hingga tahun 2017 mencapai 373 biro. Terus mengalami peningkatan dari tahun ke tahun, terlihat jelas jumlah biro yang terdaftar pada tahun 2014 mengalami peningkatan yang sangat tinggi. Hal tersebut menggambarkan bahwa peluang usaha bidang biro perjalanan wisata sangat diminati oleh para pengusaha, selain itu banyaknya jumlah biro perjalanan yang terdaftar juga menggambarkan bagaimana para pengusaha antusias dan menjalankan usaha mereka dengan benar sesuai aturan yang berlaku. Pernyataan tersebut juga disampaikan oleh Bapak Agus selaku pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya.

“....Sampai dengan bulan Oktober 2017, biro perjalanan wisata yang terdapat di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya sebanyak 373 biro, peningkatan terus terjadi mulai tahun 2013 sampai sekarang.” (Hasil wawancara tanggal 7 Nopember jam 11.30, di Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya)

Sementara itu, di luar dari 373 biro perjalanan yang sudah diterbitkan TDUP nya terdapat biro-biro perjalanan wisata yang belum terdaftar secara resmi (ilegal). Biro perjalanan wisata yang tidak memiliki badan usaha berbadan hukum sudah tahu bawasannya mereka tidak sesuai dengan aturan yang ada. Pengusaha biro perjalanan wisata tersebut beralasan bahwa pendapatan perusahaan masih terbilang kecil apabila harus menjadi badan usaha berbadan hukum. Hal tersebut seperti apa yang disampaikan oleh beberapa pelaku usaha biro perjalanan wisata saat diwawancarai, sebagai berikut:

Informasi diperoleh dari Bapak Surjono sebagai berikut:

“...Usaha saya memang belum melakukan pendaftaran sesuai dengan peraturan yang ditentukan dan tidak memiliki TDUP, dikerenakan pendapatan yang masih jauh untuk menjadi PT...” (Hasil wawancara dengan Bapak Surjono selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 2 tanggal 20 Nopember 2017 jam 10.00)

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Surjono selaku salah satu pemilik biro perjalanan wisata ilegal alasan belum mendaftarkan adalah Bapak Surjono menganggap usahanya masih dalam lingkup usaha kecil yang tidak perlu mempunyai badan usaha. Selain itu pendapatan usaha dari Bapak Surjono dirasa masih jauh untuk memiliki badan hukum (PT).

Informasi serupa juga di dapat dari Bapak Janis yang menyatakan sebagai berikut:

“....Untuk saat ini usaha kami memang tidak layak dikatakan sebagai biro perjalanan wisata dan kami juga tidak memiliki TDUP, tetapi pelayanan jasa yang kami berikan mengarah kepada usaha biro perjalanan wisata. Meskipun kami belum terdaftar secara resmi dan benar, kami mengetahui bagaimana standar melakukan pelayanan terhadap pelanggan...” (Hasil wawancara dengan Bapak Janis selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 3 tanggal 10 Oktober 2017 jam 14.00)

Berdasarkan beberapa pendapat dari pelaku usaha biro perjalanan wisata ilegal, mereka mengakui apabila usahanya tidak memiliki TDUP. Pelaku usaha ilegal merasa keberatan untuk memenuhi persyaratan dasar dalam pendirian biro perjalanan wisata secara resmi. Meskipun demikian para pelaku usaha tetap saja menjalankan usaha mereka dengan menjadikan pelayanan terbaik sebagai prinsip utama.

Berdasarkan pengamatan di lapangan dapat dilihat dari segi fisik (kantor/bangunan) biro perjalanan wisata ilegal sangat jauh apabila dibandingkan dengan yang resmi, bahkan biro perjalanan wisata ilegal



hanya menggunakan rumah tempat tinggal pribadi sebagai alamat kantor biro perjalanan wisata. Seperti tampak pada Gambar 4.2.

Gambar 4.2 Kantor Biro Perjalanan Wisata Ilegal dan Resmi
Sumber: Dokumentasi Peneliti

Melihat pada Gambar 4.2 terlihat jelas perbedaan bentuk bangunan antara biro perjalanan wisata resmi dan biro perjalanan wisata ilegal. Alamat kantor yang digunakan oleh biro perjalanan wisata ilegal menggunakan alamat pribadi yang dijadikan rumah tinggal bagi pelaku usaha. Dapat dilihat adanya aktifitas menjemur pakaian pada rumah yang dijadikan alamat kantor biro perjalanan wisata. Gambar satunya memperlihatkan bagaimana bangunan yang dijadikan sebagai kantor dari biro perjalanan wisata resmi bernama Rodex, dengan papan nama yang besar dan sangat jelas. Selain itu dilengkapi pula dengan kendaraan operasional kantor dan beberapa karyawan di dalamnya.

Faktor lain tetap adanya biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar adalah dapat menawarkan harga yang lebih murah. Selain itu

banyaknya pengguna biro perjalanan wisata tidak mengetahui mengenai legalitas perusahaan yang akan mereka gunakan, sebagian lagi saat menggunakan biro perjalanan wisata pengguna tidak menganggap legalitas suatu hal yang penting. Banyak diantar pengguna biro perjalanan wisata merupakan pengguna jasa yang berlangganan, menggunakan biro dari pilihan paket yang ditawarkan serta pengguna yang datang dari mulut ke mulut. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara dengan salah satu pengguna biro perjalanan wisata ilegal

Bapak Iwan:

“.... Yang saya utamakan adalah harga ya, apabila harga cocok dan murah. Masalah legalitas tidak seberapa penting bagi saya, yang terpenting adalah harga dan pelayanan dari *tour planner*....” (Hasil wawancara dengan Bapak Iwan selaku pengguna biro perjalanan wisata ilegal, tanggal 28 Oktober 2017 jam 11.00)

Hal serupa juga disampaikan pengguna biro perjalanan wisata ilegal lainnya Kak Luthfan.

“....Masalah utama yang saya cari yaitu harga dan fasilitas, apabila cocok mengapa tidak?...”(Hasil wawancara dengan Kak Luthfan selaku pengguna biro perjalanan wisata ilegal, tanggal 2 Nopember 2017 jam 19.00)

Informasi pendukung juga disampaikan oleh Kak Fella sebagai salah satu pengguna biro perjalanan wisata ilegal

“....Pertimbangan saya yang pertama testimoni dari pengguna sebelumnya dari biro tersebut, kemudian harga dan fasilitas yang mereka tawarkan...”(Hasil wawancara dengan Kak Fella selaku pengguna biro perjalanan wisata ilegal, tanggal 25 Juli 2017 jam 12.00)

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa pengguna biro perjalanan wisata ilegal dapat disimpulkan bahwa legalitas sebuah biro

perjalanan wisata yang akan mereka gunakan bukan merupakan sebuah permasalahan yang utama. Para pengguna biro perjalanan wisata ilegal lebih mengutamakan harga yang ditawarkan oleh biro perjalanan wisata ilegal. Selain harga yang murah, ulasan dan testimoni dari beberapa pengguna sebelumnya bisa dijadikan sebagai gambaran bagaimana biro perjalanan wisata yang akan mereka gunakan. Tidak mau kalah dengan harga, fasilitas juga menjadi salah satu faktor pengguna dalam memilih biro perjalanan wisata yang mereka gunakan.

Sebagai industri jasa, keterlibatan konsumen sangatlah tinggi. Oleh karena itu, sangat penting memberikan pelayanan terbaik. Salah satunya dengan tetap mempertahankan profesionalisme kerja. Hal ini menjadi prinsip utama biro perjalanan wisata, seperti yang disampaikan oleh Bapak Janis selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 3:

“...Kami sangat mengutamakan pelayanan terbaik untuk para pelanggan kami, dengan terus menerus mengarahkan tim bahwa profesionalisme dalam bekerja sangatlah penting. Dengan demikian meskipun usaha saya belum terdaftar secara resmi, kami dapat memberikan kepuasan bagi para pelanggan kami...”
(Hasil wawancara tanggal 10 Oktober 2017)

Pernyataan tersebut diperkuat dengan pernyataan dari biro perjalanan wisata yang resmi di Kota Surabaya, salah satunya Bapak Rudy dari Rodex Tour Travel

“...Sebagai salah satu perusahaan bidang jasa otomatis kami selalu mengutamakan dan mempertahankan standar pelayanan perusahaan. Karena yang dinilai dan diperhitungkan oleh pelanggan adalah bagaimana kami melayani mereka....” (Hasil wawancara dengan Bapak Rudi selaku HRD Rodex Tour Travel, tanggal 8 Juli 2017 jam 11.00)

Informasi pendukung juga disampaikan oleh Bapak Andry selaku *Tour Consultant* di Panorama JTB

“...Pelayanan tentu menjadi salah satu faktor penting selain harga dan fasilitas untuk membuat para pelanggan puas. Karena pelanggan akan melihat bagaimana biro perjalanan melayani pelanggannya...” (Hasil wawancara dengan Bapak Andry selaku *Tour Consultant* Panorama JTB, tanggal 7 Juni 2017 jam 12.30)

Berdasarkan wawancara dengan pelaku usaha biro perjalanan wisata dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan hal yang paling penting dalam menunjang usaha bidang jasa. Pelayanan menjadi sangat penting karena langsung dirasakan oleh pengguna, apabila pelayanan yang diberikan dirasa buruk maka akan langsung memberikan dampak kepada biro perjalanan wisata tersebut. Pelayanan yang baik harus ditunjang dengan standar perusahaan dan profesionalisme kerja yang telah ditetapkan.

Standar perusahaan dan profesionalisme kerja tidak hanya ditetapkan dan dibatasi oleh perusahaan tu sendiri. Melainkan harus mengikutsertakan banyak poin-poin yang juga telah ditetapkan oleh pemerintah. Hal tersebut sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Ulil selaku pegawai ASITA DPD JATIM sebagai berikut:

“...kami selalu melakukan pembinaan dan pengawasan kepada anggota dalam melakukan usaha secara professional dengan menghindari praktik usaha yang dapat merugikan diri sendiri maupun anggota lainnya...” (Hasil wawancara tanggal 8 Nopember 2017 jam 13.30, di DPD ASITA JATIM)

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ulil, dapat disimpulkan bahwa ASITA menginginkan anggota-anggota yang tergabung dalam ASITA harus memiliki profesionalisme kerja yang

sangat tinggi. Dengan menghindari masalah sekecil apapun agar tidak menjadi masalah bagi anggota-anggotanya. Berbagai syarat bagi calon anggota yang ingin mendaftar membuktikan bahwa ASITA tidak sembarangan dalam memilih anggota.

Pelaku usaha biro perjalanan wisata ilegal memiliki sudut pandang yang salah terkait profesionalisme kerja. Mereka beranggapan bahwa profesionalisme kerja hanya memberikan kepuasan dan pelayanan yang terbaik. Tetapi mereka mengabaikan hal lainnya yang juga tidak kalah pentingnya, yaitu legalitas usaha. Legalitas usaha menjadi salah satu cara biro perjalanan wisata resmi dalam memenuhi kewajiban dan memberi hak para pelanggan agar mereka merasa aman dan nyaman telah memilih biro perjalanan wisata. Dan hal tersebut dapat disebut profesionalisme kerja.

Secara khusus legalitas perusahaan dibutuhkan ketika perusahaan tersebut ingin mengajukan penawaran secara resmi ke sebuah institusi lainnya baik institusi milik negara atau umum. Sebagai contoh *outing* sebuah perusahaan ataupun segala kepentingan perusahaan yang berkaitan dengan kegiatan wisata. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Agus selaku pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya sebagai berikut:

“...Fungsi legalitas perusahaan sangat dibutuhkan saat ada tender, biro perjalanan wisata ilegal otomatis akan kesusahan untuk ikut dikarenakan kepercayaan calon pelanggan akan dirasa kurang. Anggaran yang keluar kan harus dipertanggung jawabkan, sehingga memilih biro perjalanan wisata yang resmi otomatis mengurangi keraguan dari calon pelanggan...” (Hasil wawancara tanggal 7 Nopember 2017 jam 11.30)

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya.

“...Panorama JTB ini *customers* nya lebih banyak dari perusahaan-perusahaan, mereka beranggapan bahwa nama Panorama ini sudah dikenal dan jelas keberadaannya (terdaftar secara resmi)...” (Hasil wawancara dengan Bapak Andry selaku *Tour Consultant* Panorama JTB, tanggal 7 Juni 2017 Jam 12.30)

“...Kalau mau bekerjasama dengan perusahaan lain otomatis mereka selalu menanyakan mengenai legalitas perusahaan kami, itu salah satu cara untuk dipercaya dan mempercaya...” (Hasil wawancara dengan Bapak Rudi selaku HRD Rodex Tour Travel, tanggal 8 Nopember 2017 jam 11.00).

Berdasarkan hasil dari beberapa wawancara di atas, legalitas perusahaan mempunyai peran penting bagi keberlangsungan usaha biro perjalanan wisata. Dengan memiliki legalitas, biro perjalanan wisata dapat melakukan pergerakan bisnis yang luas. Biro perjalanan wisata yang memiliki legalitas akan mudah dipercaya oleh para pengguna, dikarenakan sudah jelas bahwa usaha tersebut mendapatkan izin usaha dari pemerintah selain itu pengguna juga dapat meminta pertanggung jawaban atas hal yang dianggap tidak sesuai prosedur atau melanggar perjanjian.

2. Penyebab Pelaku Usaha Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata

Usaha jasa biro perjalanan wisata terus bertambah setiap tahunnya, hal tersebut secara otomatis membuat persaingan usaha biro perjalanan wisata semakin ketat. Oleh karena itu, sangat penting adanya legalitas perusahaan untuk menambah rasa kepercayaan pelanggan. Namun masih banyak pelaku usaha yang belum

melakukan legalitas usahanya sampai saat ini. Beberapa faktor yang menjadi penyebab pelaku usaha belum melakukan legalitas usahanya yaitu:

a. Biaya dan modal untuk pembuatan Perseroan Terbatas yang tinggi

Biaya dan modal untuk pembuatan badan usaha berbadan hukum (Perseroan Terbatas) dirasa sangat tinggi bagi para pelaku usaha biro perjalanan wisata ilegal. Selain ada juga beberapa persyaratan dasar yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha sebelum melakukan pembuatan PT. Sesuai dengan wawancara dengan Bapak Luthfi selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 3.

“....Nomor satu yang menjadi kendala adalah biaya, karena saya pernah bertanya kepada rekan saya bahwa biaya dan modal untuk menjadikan biro perjalanan wisata berbadan hukum sedikitnya 50 juta....” (Hasil wawancara tanggal 4 Oktober 2017 jam 16.00)

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pendapat dari pemilik biro perjalanan wisata ilegal 2 yaitu Bapak Surjono.

“....Untuk biaya mahal, untuk modal juga besar. Untuk menyewa ruko saja sebagai kantor kurang lebih saya harus mengeluarkan 50-60 juta/tahun. Belum perlengkapan dan peralatan lainnya. Yang terpenting bagi saya, usaha saya tetap berjalan lancar dan terus meningkatkan pelayanan bagi para pelanggan....” (Hasil wawancara tanggal 20 Nopember 2017 jam 10.00)

Informasi serupa juga disampaikan oleh Bapak Janis selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 1

“....Saya belum punya modal yang cukup untuk menjadikan usaha saya ini berbadan hukum. Sepengetahuan saya biayanya sekitar 150juta....” (Hasil wawancara tanggal 10 Oktober 2017 jam 14.00)

b. Takut dengan konsekuensi persyaratan biro perjalanan wisata resmi

Persyaratan dasar untuk menjadi badan usaha berbadan hukum dan mengurus tanda daftar usaha pariwisata salah satunya adalah adanya bentuk bangunan autentik dan setidaknya ada karyawan yang bersertifikasi dalam bidang perjalanan wisata serta mempunyai Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP). Persyaratan lainnya untuk menjadi PT adalah akta perusahaan yang resmi dibuat oleh notaris dan disahkan oleh Menteri Kehakiman. Hal tersebut lah yang menjadi alasan pelaku usaha tidak melakukan legalitas perusahaannya. Sesuai dengan wawancara Bapak Luthfi selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 3.

“....Saya belum sanggup apabila harus memiliki bangunan sendiri untuk dijadikan lahan usaha, dan untuk menggaji karyawan yang tersertifikasi kami masih belum mampu....”
(Hasil wawancara tanggal 4 Oktober 2017 jam 16.00)

Informasi serupa juga disampaikan oleh Bapak Janis selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 1

“....untuk pegawai kami mencari *freelance*. Mereka dibayar setiap satu kali *tour*. Saya belum mampu untuk membayar kinerja karyawan yang sudah tersertifikasi atau yang profesional....” (Hasil wawancara dengan Bapak Janis, tanggal 10 Oktober 2017 jam 14.00)

Pendapat tersebut diperkuat oleh pendapat dari ASITA DPD

JATIM Bapak Ulil, yaitu

“....Untuk daftar menjadi anggota ASITA, biro perjalanan wisata harus menyertakan Akta Perusaha PT, TDUP dan SK Kehakiman. Dan mempunyai pegawai profesional (tersertifikasi)....” (Hasil wawancara tanggal 8 Nopember 2017 jam 13.30)

c. Kepercayaan pelanggan yang cukup tinggi

Tidak adanya legalitas perusahaan bukan menjadi kendala bagi para pelaku usaha ilegal. Pelanggan yang datang secara terus-menerus membuktikan bahwa kepercayaan pelanggan terhadap biro perjalanan wisata ilegal cukup tinggi. Kepercayaan diperoleh dari hasil pelayanan yang baik dan kemudian dirasakan oleh pelanggan, sehingga mereka merasa legalitas bukan kunci dasar untuk mendapatkan kepuasan. Sesuai dengan pernyataan dari Bapak Surjono selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 2.

“...Alhamdulillah pelanggan saya masih terus berdatangan dan mereka percaya dengan pelayanan kami, oleh karena itu saya tidak terlalu memikirkan mengenai legalitas. Saya fokus dengan pelayanan saja agar pelanggan selalu percaya dengan kami...”
(Hasil wawancara tanggal 20 Nopember 2017 jam 10.00)

Pendapat di atas juga diperkuat oleh hasil wawancara dengan Bapak Janis

“...Sejauh ini pelanggan kami percaya karena pelayanan yang kami berikan. Meskipun dalam kenyataannya kami tidak resmi dan tidak memiliki TDUP, tetapi karena mereka puas ya mereka percaya....” (Hasil wawancara dengan Janis selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 1, tanggal 10 Oktober 2017 jam 14.00)

Informasi pendukung juga disampaikan oleh Kak Fella sebagai pengguna biro perjalanan wisata ilegal

“...Saya bisa percaya ya karena sudah berkali-kali menggunakan biro perjalanan wisata yang tersebut, saya pun selalu merasa puas dan nyaman....” (Hasil wawancara dengan kak Fella selaku pengguna biro perjalanan wisata ilegal, tanggal 25 Juli 2017 jam 12.00)

Berdasarkan dari beberapa hasil wawancara di atas terdapat 3 faktor utama penyebab pelaku usaha tidak melakukan pendaftaran usaha biro perjalanan wisata.

Pertama, pelaku usaha tidak memiliki cukup modal dan biaya untuk menjadikan usaha biro perjalanan wisatanya berbadan hukum. Modal dan biaya yang cukup besar menjadi kendala utama bagi para pelaku usaha. Kedua, biro perjalanan wisata ilegal tidak memenuhi syarat dasar untuk menjadi biro perjalanan wisata. Tidak mempunyai kantor dan pegawai yang telah tersertifikasi bidang perjalanan wisata merupakan syarat dasar yang belum mampu dipenuhi oleh pelaku usaha ilegal. Ketiga, kepercayaan pelanggan yang tinggi dan setia kepada biro perjalanan wisata ilegal. Hal tersebut semakin membuat pelaku usaha enggan untuk segera melakukan pendaftaran usaha secara resmi. Dikarenakan tanpa adanya legalitas usaha, biro perjalanan wisata ilegal tetap diminati oleh kalangan tertentu.

3. Tindakan yang Diakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Terkait dengan Biro Perjalanan Wisata yang Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha

Upaya yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya terkait dengan banyaknya biro perjalanan wisata ilegal adalah mengadakan sosialisasi dan forum komunikasi serta pembinaan dan pengawasan secara terpadu. Pada sosialisasi yang dilakukan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya beserta dengan *stakeholder* diberikan pengarahan bagi pelaku usaha biro perjalanan wisata ilegal. Sosialisasi tersebut bertujuan agar pelaku usaha biro perjalanan wisata ilegal mau dan sesegera mungkin mendaftarkan usahanya secara resmi sesuai dengan standar peraturan yang ada. Selain itu, yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya bagi biro perjalanan wisata ilegal hanya sebatas himbauan dan teguran. Meskipun berdasarkan Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha

Pariwisata terdapat sanksi administratif bagi mereka yang melanggar dan melakukan usahanya tidak sesuai dengan peraturan. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Agus selaku pegawai Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya sebagai berikut:

“...Untuk mengatasi biro perjalanan wisata yang ilegal, kami selalu melakukan pengawasan secara terpadu dan rutin. Hal ini dilakukan untuk memudahkan kami dalam melakukan pembinaan dan sosialisasi. Dan sejauh ini kami hanya memberikan teguran, apabila ada pelaku usaha tidak mecakupi kriteria sebagai biro perjalanan wisata....” (Hasil wawancara tanggal 7 Nopember 2017 jam 11.30)

Pendapat tersebut juga diperkuat oleh pendapat dari ASITA DPD JATIM Bapak Ulil selaku pegawai, yaitu

“...Sejauh ini saya melihat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya hanya melakukan sosialisasi-sosialisasi dan himbauan bagi para biro perjalanan wisata baik yang sudah terdaftar maupun yang belum terdaftar....” (Hasil wawancara tanggal 8 Nopember 2017 jam 13.30)

Informasi pendukung juga disampaikan oleh Bapak Surjono selaku pemilik biro perjalanan wisata ilegal 2

“...Saya pernah mengikuti sosialisasi yang diadakan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya. Waktu itu sosialisasi mengenai tanda daftar usaha pariwisata khususnya bidang perjalanan wisata....” (Hasil wawancara tanggal 20 Nopember 2017 jam 10.00)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa tindakan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya terkait adanya biro perjalanan wisata ilegal adalah melakukan sosialisasi dan memberikan himbauan bagi para pelaku usaha biro perjalanan wisata ilegal. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya bertugas melakukan pengawasan yang dilakukan secaraterpadu dan rutin. Hal tersebut dilakukan untuk mempermudah kinerja Dinas Kebudayaan dan

Pariwisata Kota Surabaya dalam mengupayakan pemberian bekal kepada pelaku usaha mengenai pentingnya legalitas usaha dan TDUP.

4. Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya

Keberadaan biro perjalanan wisata ilegal di Kota Surabaya akan memberikan dampak secara langsung bagi biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya. Keberadaan biro perjalanan wisata ilegal ini lah yang selama ini dirasa cukup membuat biro perjalanan wisata resmi resah. Keresahan yang dialami, disebabkan oleh biro perjalanan wisata ilegal yang menjual paket wisata jauh lebih murah, kemudian pelayanan yang belum tentu memenuhi standar juga dapat memperbesar dampak yang diberikan biro perjalanan wisata ilegal. Banyak pelanggan yang mengeluh dan merasa kecewa dengan pelayanan yang diberikan biro perjalanan wisata ilegal. Selain itu segala bentuk penipuan terhadap pelanggan pun sering terjadi. Penipuan seperti itu sering terjadi dan tidak bisa dipertanggung jawabkan karena lokasi kantor yang tidak jelas keberadaanya, tidak diketahui penanggung jawabnya, tidak memiliki tenaga professional, dan beberapa penyebab lainnya.

Permasalahan yang diciptakan oleh biro perjalanan wisata sangat mempengaruhi citra biro perjalanan wisata. Perusakan citra yang dilakukan biro perjalanan wisata ilegal secara tidak langsung juga ikut membuat citra dari biro perjalanan wisata resmi turun. Kepercayaan pengguna dan masyarakat kepada biro perjalanan wisata pun ikut menurun. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Bapak Zainal dari Atria Tour Travel yaitu

“....Munculnya biro perjalanan wisata ilegal otomatis menambah persaingan, tapi persaingan yang tidak sehat dan tidak adil menurut saya. Kemudian pelayanan yang tidak memenuhi standar juga dapat mempengaruhi pelanggan untuk tidak menggunakan biro perjalanan wisata. Harga yang murah juga termasuk dalam penurunan kualitas pelayanan....” (Hasil wawancara tanggal 30 Agustus 2017 jam 10.30)

Pernyataan tersebut juga diperkuat oleh pernyataan dari beberapa pengguna biro perjalanan wisata.

“....Saya pernah merasa ditipu oleh sebuah biro perjalanan wisata yang tidak jelas. Harga mereka yang murah membuat saya tertarik, tetapi dalam pelayanan mereka sangat tidak memuaskan. Dan mereka juga tidak memberikan salah satu fasilitas yang sudah mereka tawarkan diawal....” (Hasil wawancara dengan Ibu Ega, tanggal 10 Agustus 2017 jam 10.00)

“....Saya pakai biro yang sudah jelas saja, yang kantornya jelas. Saya pernah mendapatkan pengalaman yang kurang menyenangkan memakai biro yang tidak jelas....” (Hasil wawancara dengan Bapak Reyzal, tanggal 9 September 2017 jam 09.00)

Pertanyaan pendukung juga disampaikan oleh beberapa narasumber yang telah kecewa dan tidak ingin menggunakan biro perjalanan wisata

“...Kebetulan saya tidak memakai biro perjalanan wisata, saya pernah mengalami hal yang tidak menyenangkan waktu memakai jasa seperti itu. Jadi sekarang saya berangkat-berangkat sendiri, coba cari-cari info sendiri....” (Hasil wawancara dengan Ibu Oca, tanggal 9 September 2017 jam 10.15)

“....Saya dan keluarga lebih senang jalan-jalan sendiri. Soalnya pernah dapat pelayanan yang kurang memuaskan dari suatu biro perjalan....” (Hasil wawancara dengan Bapak Rochman, tanggal 11 Agustus 2017 jam 14.00)

Kesimpulan yang didapat dari hasil wawancara di atas adalah besarnya dampak yang muncul akibat keberadaan biro perjalanan wisata ilegal, khususnya bagi biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya. Pertama munculnya persaingan yang tidak sehat yang dapat merusak pasar. Kedua adanya biro perjalanan wisata ilegal yang tidak memiliki kredibilitas berdampak pada keputusan masyarakat tidak mau menggunakan biro perjalanan wisata. Sehingga membuat para pengguna biro

perjalanan wisata beralih untuk merencanakan liburannya sendiri tanpa menggunakan jasa dari biro perjalanan wisata.

C. Analisis dan Interpretasi

Pesatnya perkembangan industri pariwisata membuat persaingan di dalam industri pariwisata semakin ketat, khususnya biro perjalanan wisata. Oleh karena itu, banyak cara yang bisa dilakukan oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata untuk bertahan di dalam persaingan yang ketat. Salah satu cara yang dilakukan adalah dengan legalitas usaha. Legalitas usaha merupakan proses pembentukan usaha yang dilakukan secara benar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku. Legalitas usaha dilakukan untuk menjamin kepastian hukum bagi pengusaha pariwisata dalam menyelenggarakan segala kegiatan usaha pariwisata.

Legalitas perusahaan atau usaha pariwisata bidang jasa perjalanan wisata khususnya biro perjalanan wisata tidak lepas dari peraturan dan pantuan dari pemerintah. Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bawah legal adalah sesuai dengan peraturan perundang-undangan atau hukum. Muhammad (2010) menyatakan bahwa berdasarkan tinjauan hukum, perusahaan mengacu pada badan hukum dan kegiatan badan usaha dalam menjalankan usahanya. Terkait dengan teori tersebut, tata cara pendaftaran usaha pariwisata khususnya biro perjalanan wisata terdapat pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata serta Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata

1. Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata di Kota Surabaya

Prosedur pendaftaran usaha pariwisata bagi biro perjalanan wisata yang selama ini dilaksanakan sudah sesuai dengan ketentuan dan pedoman pendaftaran. Beberapa tahapan pun harus dilengkapi dan dilakukan oleh pelaku usaha biro perjalanan wisata. Mulai dari mengurus persyaratan dasar hingga pengajuan pendaftaran usaha pariwisata kepada pemerintah setempat. Berdasarkan penyajian data di bab ini, menunjukkan bahwa pelaksanaan pendaftaran usaha biro perjalanan wisata di Kota Surabaya diperketat mulai tahun 2013. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya penertiban dan pemberi rasa aman dan nyaman bagi pelaku usaha biro perjalanan wisata maupun bagi masyarakat yang ingin menggunakan jasa biro perjalanan wisata. Dengan demikian maka biro perjalanan wisata memiliki standar pelayanan yang telah diatur dan ditetapkan oleh pemerintah. Seperti yang disampaikan Yoeti (1996:146), seluruh pelayanan (*services*) yang diterima oleh wisatawan merupakan hal yang sangat penting bagi produk industri pariwisata.

Berikut beberapa persyaratan yang harus dipenuhi dan dilengkapi pelaku usaha:

- 1) Copy Akta pendirian perusahaan dan / atau perubahannya apabila pemohon badan usaha
- 2) Copy Keputusan pengesahan akte pendirian perusahaan dan / atau perubahannya apabila pemohon berbentuk badan hukum
- 3) Copy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- 4) Fotocopy bukti pelunasan pembayaran sanksi denda administratif apabila usaha pariwisata terkena sanksi denda administratif
- 5) Fotocopy dokumen SPPL atau UKL-UPL

- 6) Fotocopy mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) dan fotokopi Kartu Izin Tinggal Sementara (KITAS), apabila mendatangkan tenaga kerja/artis dari luar negeri
- 7) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (SK dan lampirannya)
- 8) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) (SK dan lampirannya) kantor usahanya sesuai dengan peruntukannya
- 9) Ijin Mendirikan Bangunan (IMB) kantor usahanya sesuai dengan peruntukannya
- 10) Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- 11) Sertifikat / bukti penguasaan tanah dan / atau bangunan yang telah disahkan oleh pejabat berwenang
- 12) Surat Pernyataan Keabsahan dan Kebenaran atas dokumen disertai Materei 6.000,-
- 13) Surat Pernyataan Kesanggupan melaksanakan kegiatan usaha Pariwisata sesuai dengan Ketentuan yang tercantum dalam Tanda Daftar Usaha Pariwisata
- 14) Surat Pernyataan menjual paket Surabaya City Tour

Persyaratan dasar yang terdiri dari 14 poin merupakan langkah pertama bagi pelaku usaha apabila ingin melakukan pendaftaran usaha pariwisata. Persyaratan tersebut bertujuan sebagai bukti kesanggupan dan keseriusan pelaku usaha dalam mendirikan usaha sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tahapan berikutnya setelah melengkapi persyaratan adalah pengajuan berkas. Berikut alur permohonan TDUP:



Gambar 4.3 Alur Permohonan Tanda Daftar Usaha Pariwisata
Sumber: Surabaya.go.id

Pendaftaran biro perjalanan wisata di Kota Surabaya dilakukan sesuai dengan peraturan yang telah ditentukan yang mengacu pada Peraturan Menteri Pariwisata Nomor 18 Tahun 2016. Bentuk badan usaha untuk pengusaha di bidang industri pariwisata diatur pada pasal 5 ayat (1) yang menjelaskan bahwa jasa perjalanan wisata khususnya biro perjalanan wisata wajib memiliki tanda daftar usaha pariwisata.

Jenis usaha bidang jasa biro perjalanan wisata harus memiliki badan hukum dan memiliki TDUP. Selain jenis badan hukum yang telah ditetapkan (PT) dan tidak memiliki TDUP, maka jenis usaha biro perjalanan wisata tersebut dianggap sebagai jenis usaha yang melanggar aturan. TDUP berlaku selama pengusaha pariwisata menyelenggarakan usaha pariwisata, dan tidak diperlukan pendaftaran ulang (registrasi). TDUP diterbitkan secara online dan/atau offline dalam bentuk surat keputusan dan sertifikat. TDUP dapat diberikan kepada

Pengusaha Pariwisata yang menyelenggarakan beberapa usaha pariwisata di dalam satu lokasi dan satu manajemen.

Pendaftaran usaha pariwisata melibatkan tim kerja teknis yang beranggotakan wakil dari perangkat daerah teknis dan ditetapkan oleh Bupati/Walikota dan Gubernur sesuai kewenangannya. Tim kerja teknis bertugas melaksanakan pemeriksaan teknis di lapangan (bila diperlukan), dan memiliki kewenangan untuk mengambil keputusan dalam memberikan rekomendasi mengenai diterima dan ditolaknya sebuah permohonan pendaftaran usaha pariwisata.

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya melakukan pengawasan yang ketat terhadap jenis usaha jasa perjalanan wisata di Surabaya yang masih mengabaikan peraturan yang berlaku. Kebanyakan pelanggaran berupa tidak adanya TDUP bagi pelaku usaha di bidang jasa perjalanan (biro) wisata. Pengawasan tersebut dilakukan dengan melakukan pengecekan dan pengawasan kelengkapan TDUP. Petugas Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya turun langsung ke lapangan mendata biro jasa pariwisata yang tidak memiliki TDUP. Kemudian memberikan arahan untuk melakukan pengurusan ke UPTSA setempat.

Pihak Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya juga memberikan pengarahan bahwa TDUP penting dimiliki sebagai salah satu syarat untuk biro wisata tergabung dalam ASITA (*Association Of The Indonesian Tours and Travel Agencies*), asosiasi biro perjalanan resmi di Indonesia. Dengan tergabung dalam ASITA dapat meningkat citra suatu biro perjalanan wisata dikarena ASITA

merupakan suatu organisasi yang langsung berada di bawah Kementerian Pariwisata Republik Indonesia.

a. Hasil Pelaksanaan Pendaftaran Usaha Pariwisata

Berdasarkan hasil pendataan jumlah Biro Perjalanan Wisata di Kota Surabaya, terdapat 373 biro perjalanan wisata yang sudah terdaftar di Pemerintahan Daerah Kota Surabaya pada tahun 2017. Jumlah ini termasuk dalam skala yang besar pertumbuhannya jika dibandingkan dengan periode tahun 2013 yang hanya berjumlah sebesar 94 biro. Berarti, dalam periode sekitar 5 tahun, terdapat pertumbuhan jumlah biro perjalanan wisata sebesar hampir 400%.

Meskipun demikian, selain 373 biro perjalanan wisata yang sudah memiliki TDUP tersebut, masih terdapat banyak biro perjalanan wisata yang belum terdaftar secara resmi. Biro perjalanan wisata ilegal jumlahnya belum bisa dipastikan, dikarenakan banyaknya biro perjalanan wisata ilegal membuka dan memasarkan produk mereka melalui media sosial saja. Media sosial menjadi salah satu cara mereka memaksimalkan penjualan dan pemasaran.

Hal tersebut membuat para *stakeholder* pariwisata Kota Surabaya mengalami hambatan dalam penertiban dan pengawasan bagi biro perjalanan wisata ilegal dikarenakan kebanyakan dari mereka tidak mempunyai lokasi kantor resmi dan masih mempunyai pendapatan yang relatif kecil jika harus membuat biro perjalanan yang berbadan hukum. Banyak yang memilih menggunakan pemasaran melalui media sosial selain lebih praktis juga menghindari pembayaran pajak promosi. Semakin

berkembangnya teknologi membuat pelaku usaha biro wisata ilegal lebih mudah mendapatkan pelanggan. Pelaku usaha biro wisata ilegal merasa berat jika harus memenuhi persyaratan dalam memenuhi syarat TDUP, diantaranya harus berbadan hukum, sedangkan mereka melakukan kegiatan biro wisata ini masih dalam skala modal yang kecil.

Pelanggan dari beberapa pengguna biro wisata ilegal mengakui tidak masalah mereka menggunakan jasa dari biro wisata ilegal, dimana mereka menganggap lebih penting dari segi kualitas pelayanan dan harga yang ditawarkan. Jika harga yang ditawarkan lebih murah dan kualitas juga tidak kalah jauh dengan biro pariwisata resmi, maka mereka merasa tidak masalah menggunakan jasa biro wisata ilegal.

Para pelaku usaha biro wisata ilegal merasa perlu mengurus legalitas usaha jika mereka ingin menawarkan produknya ke instansi-instansi perusahaan swasta maupun instansi pemerintah, karena kebanyakan instansi mensyaratkan biro wisata yang mereka gunakan harus mempunyai reputasi yang baik dan terdaftar secara resmi di Dinas Pariwisata.

Berdasarkan hasil interpretasi, legalitas perusahaan mempunyai peran penting bagi keberlangsungan usaha biro perjalanan wisata. Dengan memiliki legalitas, biro perjalanan wisata sudah mematuhi peraturan yang berlaku, dan selain itu dapat menjalankan usahanya lebih nyaman. Selain itu dengan terdaftar secara resmi, biro perjalanan wisata dapat menjalin kerjasama dengan berbagai instansi, baik pihak swasta maupun instansi pemerintah, sehingga skala usaha dan pasarnya lebih luas.

2. Penyebab Pelaku Usaha Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha Biro Perjalanan Wisata

Berdasarkan paparan data, jumlah biro perjalanan wisata resmi yang terdaftar di Kota Surabaya berjumlah 373 biro wisata, namun masih banyak biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar secara resmi atau biro perjalanan wisata ilegal. Banyak faktor yang menyebabkan masih terdapat biro perjalanan wisata ilegal di Kota Surabaya. Berdasarkan hasil temuan data, ada 3 penyebab pelaku usaha tidak melakukan pendaftaran usaha biro perjalanan wisata.

Faktor pertama yang belum bisa dipenuhi oleh banyak biro perjalanan wisata ilegal adalah tingginya biaya yang diperlukan untuk mendirikan badan usaha. Berdasarkan UU No. 40 tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas mensyaratkan untuk membuat PT, minimal Modal Dasar adalah Rp 50juta, dan minimal 25% dari Modal Dasar harus ditempatkan dan disetor. Dengan demikian seminim-minimnya proses pendirian PT adalah Modal Dasar Rp 50juta, Modal Disetor/Ditempatkan Rp12.5 juta.

Dengan besarnya modal awal yang dibutuhkan untuk mendirikan badan usaha berbentuk perseroan terbatas tersebut, membuat para pelaku biro usaha perjalanan wisata ilegal menjadi berat untuk mendaftarkan biro perjalanannya menjadi biro wisata yang resmi, banyak yang keberatan jika uang sebesar itu digunakan untuk mendirikan PT, dan lebih memilih menggunakan uangnya untuk diputar dalam kegiatan biro wisatanya sendiri.

Faktor berikutnya adalah pelaku usaha takut dengan konsekuensi persyaratan biro perjalanan wisata resmi. Biro perjalanan wisata ilegal yang

belum memenuhi persyaratan dasar untuk mengurus TDUP, diantaranya belum memiliki Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP), belum mempunyai bangunan atau karyawan, serta akta pendirian yang dibuat oleh notaris dan disahkan oleh Menteri Kehakiman. Selain belum menunjangnya sumber daya yang dimiliki, keenggannya untuk mengurus dokumen-dokumen pendukung tersebut diakibatkan proses birokrasi yang cukup berbelit-belit dalam mengurus kelengkapan-kelengkapan tersebut. Serta beban pajak dan gaji karyawan tetap menyebabkan para pelaku atau pemilik biro perjalanan wisata ilegal enggan untuk mendaftarkan usahanya secara resmi.

Faktor selanjutnya adalah sudah adanya kepercayaan yang cukup tinggi dari para pelanggan meskipun bentuk usaha mereka masih belum resmi. Berdasarkan hasil wawancara salah satu pemilik biro perjalanan wisata ilegal menyatakan, pelanggan masih terus berdatangan dan mereka percaya dengan pelayanan mereka, oleh karena itu mereka tidak terlalu memikirkan mengenai legalitas. Mereka hanya fokus dengan pelayanan saja agar pelanggan selalu percaya dan terus menggunakan jasa mereka.

Berdasarkan pembahasan di atas terdapat 3 faktor utama penyebab pelaku usaha tidak melakukan pendaftaran usaha biro perjalanan wisata. Pertama, pelaku usaha tidak memiliki cukup modal dan biaya untuk menjadikan usaha biro perjalan wisatanya berbadan hukum. Tidak mempunyai kantor dan pegawai yang telah tersertifikasi bidang perjalanan wisata merupakan syarat dasar yang belum mampu dipenuhi oleh pelaku usaha ilegal. Ketiga, kepercayaan pelanggan yang tinggi dan setia kepada biro perjalanan wisata ilegal. Hal tersebut semakin membuat pelaku usaha enggan

untuk segera melakukan pendaftara usaha secara resmi. Dikarenakan tanpa adanya legalitas usaha, biro perjalanan wisata ilegal tetap diminati oleh kalangan tertentu.

3. Tindakan yang Dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Terkait dengan Biro Perjalanan Wisata yang Tidak Melakukan Pendaftaran Usaha

Masih banyaknya biro perjalanan wisata yang belum terdaftar secara resmi atau ilegal, membuat Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya perlu mengambil beberapa kebijakan. Upaya pertama yang telah dilakukan adalah dengan melakukan sosialisasi, pembinaan serta komunikasi kepada para pelaku usaha biro wisata yang belum terdaftar secara resmi. Sosialisasi bertujuan untuk memberikan kesadaran kepada para pelaku usaha akan pentingnya aspek legalitas dalam menjalankan usahanya.

Sosialisasi dilakukan dengan menggandeng pihak *Association of Indonesia Tours and Travel Agencies* (ASITA) dengan memberikan teguran secara resmi kepada para pelaku usaha biro wisata ilegal di Kota Surabaya. Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya berkoordinasi dengan ASITA untuk mendata biro perjalanan yang belum mempunyai TDUP dan memberikan pengawasan secara rutin sehingga para pemilik biro perjalanan wisata ilegal mau untuk mendaftarkan usahanya secara resmi.

Kebijakan-kebijakan yang dilakukan oleh Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya tersebut masih terlalu lunak dalam menegakkan peraturan yang berlaku kepada para pelaku usaha biro perjalanan wisata ilegal. Seharusnya, jika pihak yang berwenang menerapkan Peraturan Menteri

Pariwisata No. 18 Tahun 2016, seharusnya ada sanksi administrative yang harus diberikan kepada para pelaku usaha biro wisata ilegal, tidak hanya berupa imbauan dan teguran. Hal ini bertujuan supaya para pelaku usaha bisnis biro wisata ilegal mempunyai kesadaran untuk mematuhi peraturan dan melakukan pendaftaran usahanya secara resmi ke pihak yang berwenang.

4. Dampak Keberadaan Biro Perjalanan Wisata Ilegal pada Biro Perjalanan Wisata Resmi di Kota Surabaya

Banyaknya biro perjalanan wisata ilegal di Kota Surabaya, tidak hanya merugikan pemerintah, namun juga para pemilik usaha sejenis yang sudah resmi. Kerugian yang dirasakan oleh pemerintah adalah berkurangnya pajak yang bias dipungut dari sector usaha pariwisata, di mana para pelaku usaha biro wisata ilegal dipastikan tidak membayar pajak kepada pemerintah. Keberadaan biro perjalanan wisata ilegal di Kota Surabaya juga akan memberikan dampak secara langsung bagi biro perjalanan wisata resmi di Kota Surabaya.

Biro perjalanan wisata resmi akan merasa dirugikan dalam hal persaingan, di aman biro perjalanan wisata ilegal mematok tariff yang relatif lebih murah dibandingkan paket perjalanan yang dimiliki oleh biro wisata resmi. Selain itu, menurut pemilik biro wisata yang resmi, terkadang biro wisata ilegal juga menerapkan promosi yang tidak sehat dengan menjelekkan nama mereka kepada para konsumen.

Kerugian lain yang dapat dirasakan berupa nama baik biro-biro wisata di Kota Surabaya yang ikut tercemar jika terdapat biro perjalanan wisata ilegal yang melakukan penipuan terhadap konsumennya. Kejadian tersebut mengakibatkan citra pariwisata di Kota Surabaya menjadi menurun di mata para

wisatawan dan menurunnya tingkat kunjungan wisatawan ke Surabaya serta para calon wisatawan menjadi kurang percaya dengan menggunakan jasa biro perjalanan wisata jika akan melakukan kegiatan wisata.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan, kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Terjadi persaingan yang tidak sehat, dikarenakan biro perjalanan wisata ilegal dapat terus beroperasi meskipun tidak memiliki izin resmi dari pemerintahan setempat.
2. Menurunkan citra biro perjalanan wisata secara keseluruhan, dikarenakan pelayanan dari biro perjalanan wisata ilegal tidak sesuai dengan standar yang seharusnya diberikan biro perjalanan wisata kepada pelanggan.
3. Merusak citra biro perjalanan wisata secara keseluruhan, dikarenakan adanya tindak penipuan yang dilakukan biro perjalanan wisata ilegal pada pelanggan.
4. Menurunnya kepercayaan pelanggan terhadap jasa biro perjalanan wisata yang disebabkan oleh kecurangan serta pelanggaran yang dilakukan biro perjalanan wisata ilegal.

B. Saran

1) Bagi Pemilik Usaha Biro Perjalanan Wisata Ilegal

Para pemilik usaha biro perjalanan wisata yang masih belum resmi atau ilegal, diharapkan mempunyai kesadaran akan pentingnya aspek legalitas dalam menjalankan usahanya. Aspek legalitas sangat berguna ketika pelaku usaha membutuhkan bantuan dana untuk memperluas cakupan usahanya, juga dapat digunakan sebagai dokumen penunjang portofolio usaha jika biro wisata akan melakukan perjanjian yang resmi dengan instansi-instansi atau perusahaan tertentu.

2) Bagi Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya sebagai pihak yang berwenang dalam menerapkan peraturan perundang-undangan yang berlaku diharapkan dapat melakukan tindakan tegas bagi pelaku biro perjalanan wisata ilegal yang masih belum mendaftarkan usahanya secara resmi, dengan menerapkan sanksi administrative yang sesuai dengan Peraturan Menteri Pariwisata No. 18 Tahun 2016 agar biro wisata ilegal dapat berkurang jumlahnya dan meningkatkan tingkat kualitas pelayanan wisata di Kota Surabaya pada khususnya, sehingga dapat memberikan pelayanan, keamanan dan kenyamanan bagi wisatawan.

3) Bagi Wisatawan

Untuk wisatawan maupun calon wisatawan yang akan melakukan perjalanan wisata diharapkan dapat memilih biro perjalanan wisata yang resmi dan menghindari menggunakan biro perjalanan wisata yang ilegal,

karena selain tingkat pelayanannya yang berbeda, juga menghindari kemungkinan hal yang merugikan bagi wisatawan. Selain itu hal tersebut dapat menjadi pembelajaran untuk memberikan efek jera kepada biro perjalanan wisata ilegal apabila tidak ada wisatawan yang tertarik menggunakan jasa mereka.



DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W. 2012. *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Fatimah T. Djajasudarma. 2006. *Metode Linguistik-Ancangan Metode Penelitian dan Kajian*. Bandung: Refika Aditama.
- Herdiansyah Haris. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif untuk Ilmu-Ilmu Sosial*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Ismayanti. 2011. *Pengantar Pariwisata*. Jakarta: Grasindo
- Miles, M. B. dan A. M Huberman. 2014. *Analisis Data Kualitatif: Buku Sumber Tentang Metode-Metode Baru*. Diterjemahkan oleh: Tjetjep Rohendi Rohidi. Jakarta: UI Press.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- _____. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Menteri Pariwisata Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 2016 tentang Pendaftaran Usaha Pariwisata
- Peraturan Pemerintah Tahun 1996 Nomor 67 tentang Penyelenggaraan Kepariwisataan
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan kuantitatif, kualitatif, dan r&d)*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi Arikunto. 2000. *Manajemen Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Suryabrata. 2005. *Metodologi Penelitian*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sutedi Adrian. 2011. *Hukum Perizinan Dalam Sektor Pelayanan Publik*. Jakarta: Sinar Grafika.
- Undang-Undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan

Yoeti, Oka A. 1982. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

_____ 1985. *Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

_____ 1996. *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Bandung: Angkasa.

_____ 2003. *Tours and Travel Marketing*. Jakarta: Pradyna Paramita.

Internet:

<http://www.kemenpar.go.id/asp/detil.asp?c=110&id=1416>. (diakses pada tanggal 9 Desember 2016 pukul 17.47)

<https://surabayakota.bps.go.id/subject/16/pariwisata.html#subjekViewTab3>. (diakses pada tanggal 12 Desember 2016 pukul 20.15)

<http://pariwisatasurabaya.com/statistik>. (diakses pada tanggal 11 Januari 2017 pukul 09.00)

http://ssw.surabaya.go.id/?hal=subijin&kd_ijin=170000. (diakses pada tanggal 4 Oktober 2017 pukul 12.30)

www.surabaya.go.id. (diakses pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 17.30)

www.bps.go.id. (diakses pada tanggal 20 Maret 2018 pukul 19.27)

LAMPIRAN

Lampiran 1

PEDOMAN WAWANCARA

Dinas Kebudayaan dan Pariwisata Kota Surabaya

1. Berapa jumlah biro perjalanan wisata di Kota Surabaya?
2. Bagaimanakah tata cara pendaftaran usaha pariwisata khususnya biro perjalanan wisata?
3. Apakah saat ini seluruh biro perjalanan wisata di Kota Surabaya telah melakukan pendaftaran usaha pariwisata?
4. Apabila terdapat biro perjalanan wisata yang belum melakukan pendaftaran usaha pariwisata, maka tindakan apa yang akan diambil oleh pihak Disbudpar?
5. Apakah tindakan tersebut sudah pernah dilakukan oleh pihak Disbudpar?
6. Apakah tujuan biro perjalanan wisata melakukan pendaftaran usaha pariwisata?
7. Menurut Peraturan Menteri Kebudayaan dan Pariwisata Nomor:PM.85/HK.501/MKP/2010 tentang Tata Cara Pendaftaran Usaha Perjalanan Wisata, bentuk badan hukum dari biro perjalanan wisata tidak dijelaskan lebih lanjut. Kemudian bentuk badan hukum apa yang dapat didaftarkan oleh biro perjalanan wisata di Kota Surabaya?
8. Bagaimana dampak keberadaan biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?

Pelaku Biro Perjalanan Wisata

1. Kapan biro perjalanan wisata ini berdiri?
2. Apakah biro perjalanan wisata ini terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?
3. Jika ya, apa saja yang harus disiapkan agar terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?
4. Jika ya, apa tujuan dan alasan anda mendaftarkan biro perjalanan wisata ini sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?
5. Sebagai biro perjalanan wisata yang terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya apa tanggapan anda terhadap biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?
6. Apakah dampak yang anda rasakan dengan keberadaan biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?
7. Bagaimana strategi anda agar dapat bersaing dengan biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?
8. Apakah ada usaha dari pemerintah untuk menertibkan biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?

9. Jika tidak, mengapa biro perjalanan wisata belum/tidak melakukan pendaftaran usaha pariwisata di Kota Surabaya?
10. Ketika biro perjalanan wisata belum/tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya, bagaimana meyakinkan para calon pelanggan untuk menggunakan jasa biro perjalanan wisata tersebut?
11. Apabila biro perjalanan belum/tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya apakah pernah ada sanksi yang diberikan dari pemerintah?

Pengguna Jasa Biro Perjalanan Wisata

1. Sudah berapa kali menggunakan biro perjalanan wisata?
2. Apakah anda tahu bahwa terdapat biro perjalanan wisata yang belum terdaftar (ilegal)?
3. Seberapa penting bagi anda legalitas usaha biro perjalanan wisata yang akan anda gunakan?
4. Apakah pernah menggunakan biro perjalanan wisata ilegal?
5. Apakah pernah mendapatkan pengalaman yang kurang menyenangkan selama menggunakan jasa biro perjalanan wisata?
6. Mendapatkan info darimana adanya biro perjalanan wisata ini?
7. Mengapa anda menggunakan biro perjalanan wisata ini?

ASITA Jawa Timur

1. Berapa jumlah biro perjalanan wisata di Kota Surabaya yang tergabung dalam ASITA?
2. Bagaimana tata cara pendaftra biro perjalanan wisata sebagai anggota ASITA?
3. Menurut anda, seberapa penting legalitas biro perjalanan wisata?
4. Bagaimana dampak keberadaan biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata?
5. Sebagai asosiasi yang menaungi biro perjalanan wisata, langkah apa yang dilakukan ASITA JATIM dalam menangani biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai uasaha pariwisata di Kota Surabaya?
6. Menurut anda apa yang sudah dilakukan pemerintah dalam menangani keberadaan biro perjalanan wisata yang tidak terdaftar sebagai usaha pariwisata di Kota Surabaya?

Lampiran 2

**DATA USAHA PARIWISATA YANG SUDAH TERDAFTAR
“USAHA JASA BIRO PERJALANAN WISATA”**

No	Nama Usaha	Alamat Tempat Usaha	Keterangan
0001	Serlim Tour&Travel	Jl. Raya Menganti Jeruk. No. 172, Surabaya	Kec. Wiyung
0002	Dhuyuf AR Rahman Tour&Travel	Jl. Semolowaru Indah 1 Blok C/23, Surabaya	Kec. Sukolilo
0003	Transnusa Holiday	Jl. Ngagel Jaya No. 53 A, Surabaya	Kec. Gubeng
0004	Mandira Abadi	Jl. Kedungsari No. 31 Lt 3, Surabaya	Kec. Tegalsari
0005	Ummah Tour	Jl. Tanjung Sadari No. 5 B Lt 2, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0006	Omega Holiday's Travel Service	Jl. HR. Muhammad Surabaya (Ruko Garden Palace Blok E/10)	Kec. Sawahan
0007	Blossom Tour & Travel	Jl. Patimura Surabaya (Ruko Plasa Segi Delapan Blok A/875)	Kec. Sukomanunggal
0008	Aneka Kartika Tours & travel	Jl. Manyar Ketoarjo V/50 Surabaya	Kec. Gubeng
0009	Vision Tour	Jl. Pandegiling No.21 A Surabaya	Kec. Tegalsari
0010	Kelana Tour	Jl. May jend Sungkono No.75 Blok C/6, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0011	BCP Tour&Travel	Jl. Sumatra No.1-5 Surabaya (Lobby Hotel Sahid)	Kec. Gubeng
0012	Ridy Indonesia Tour & Travel	Sentra Point AR/01 Gunung Anyar Baru- Rungkut	Kec. Gunung Anyar
0013	TX Tunjungan	Jl. Basuki Rachmad No.8- 12 Surabaya (TP 2 Lantai 3 No10)	Kec. Genteng
0014	Mentari Holiday	Jl. A. Yani No.16-18, Surabaya (Royal Plasa Lt.LG Nomor AB I-26)	Kec. Gayungan
0015	Zain Safari Tour&Travel	Jl. Teluk Kumai Barat No.48 Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0016	Andalus Travel	Jl. Raya Menganti Wiyung No.93 C, Surabaya	Kec. Wiyung

0017	Ibad Jaya T&T	Jl. Rungkut alang-Alang No.69 Surabaya	Kec. Gunung Anyar
0018	Top Son T&T	Jl. Raya Jemursari No.203, Surabaya	Kec. Wonocolo
0019	Pedomani Travel	Jl. Kayun No.11 C, Surabaya	Kec. Genteng
0020	GII Tours & Travel	Jl. Raya Rungkut No.3, Surabaya	Kec. Rungkut
0021	A T S	Jl. Kertajaya Indah Timur, Ruko Galaxy Blok 16A/12A, Surabaya	Kec. Gubeng
0022	Alsata tour & Travel	Jl. Karangrejo 8/20A, Surabaya	Kec. Wonokromo
0023	Dwidaya Tour	Jl. Raya Darmo No. 54-56, Surabaya Ruko Darmo Square Blok B/19	Kec. Wonokromo
0024	Iindo Sentosa Tour	Jl. Taman Ketampon No.1, Surabaya.	Kec. Wonokromo
0025	Al Azizah	Jl. Raya Gubeng No. 19-21, Surabaya	Kec. Gubeng
0026	Mastour	Jl. Raya Kupang Jaya No. 51 Kav 1C, Surabaya	Kec. Sawahan
0027	Dbex Tour&Travel	Jl. Sutorejo Permai Utara PDD No.6, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0028	Atria Tour & Travel	Atria Tour & Travel	Kec. Sawahan
0029	Thaibah Travel	Jl. Taman Jayengrono No. 2-4 (Komp. JMP 1 Blok B/9) Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0030	Elmira Tour&Travel	Jl. Gunung Anyar Jaya No. 55, Surabaya	Kec. Gunung Anyar
0031	Wahana Insan Digjaya T&T	Jl. Tambaksari No.73, Surabaya	Kec. Tambaksari
0032	MHT Tour & Travel	Jl. Kalisari Permai (San Diego Main Street no. 111 Pakuwon City)	Kec. Mulyorejo
0033	Lintang Buana Tourism Service	Jl. Siwalankerto Timur I/42, Surabaya	Kec. Siwalankerto
0034	Sun Tour & Travel	Jl. Klampis Jaya Ruko 88 No.31, Surabaya	Kec. Sukolilo
0035	Linda Jaya T&T	Jl. Ngagel Jaya No. 32, Surabaya	Kec. Gubeng
0036	Balqis Travel	Jl. Ketintang Baru Selatan No. 80, Surabaya	Kec. Gayungan
0037	Mulya Tour	Jl. Kapas Krampung No.45 Lt1, Surabaya	Kec. Tambaksari

0038	Emha Wisata	Jl. Urip Sumoharjo No.15 B, Surabaya	Kec. Tegalsari
0039	Pelangi Express Tours&Travel	Jl. Kelantan No.42, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0040	Grandix T&T	Jl. Semut Baru, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0041	Tourindo T&T	Jl. Jemur Andayani no.3, Surabaya	Kec. Wonocolo
0042	Dimas T&T	Jl. Penjaringan Timur No.6, Surabaya	Kec.
0043	Megananda T&T	Jl. Basuki Rachmad 127-137, Surabaya	Kec. Genteng
0044	Inilah T&T	Jl. Ciliwung No. 65 Surabaya	Kec. Wonokromo
0045	Nea Tour & Travel	Jl. May Jend Sungkono, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0046	TX Travel Jaksa Agung	Jl. Jaksa Agung Suprpto 39-41, Surabaya	Kec. Genteng
0047	Sarijaya T&T	Jl. Jagir Wonokromo No.100, Surabaya	Kec. Wonokromo
0048	TX Travel Margorejo	Jl. A. Yani, Surabaya (Giant Maspion Lt2)	Kec. Gayungan
0049	Pasopati T&T	Jl. Raya Darmo No.1 A, Surabaya	Kec. Tegalsari
0050	Shafira T&T	Jl. A.Yani No.68, Surabaya	Kec. Gayungan
0051	Trans Globe Travel Centre	Jl. Basuki Rachmad No. 106-128, Surabaya	Kec. Genteng
0052	Naira Travel Service	Jl. Ketintang Baru I, Surabaya	Kec. Gayungan
0053	Yamasa T&T	Jl. Panglima Sudirman No. 66-68, Surabaya	Kec. Tegalsari
0054	Ama Tours&Travel	Jl. Raya Rungkut No.3, Surabaya	Kec. Rungkut
0055	Anugerah T&T	Jl. Raya Rungkut No.3, Surabaya	Kec. Rungkut
0056	Persada Tours	Jl. Raya Darmo No.155-159, Surabaya	Kec. Wonokromo
0057	The Travel	Jl. Klampis Jaya A/2, Surabaya	Kec. Sukolilo
0058	Sinter Abadi Tour	Jl. Waspada No.66, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0059	Suddenly Travel	Jl. Basuki Rachmad no. 106-128 Surabaya	Kec. Genteng

0060	Mattras Jaya Abadi	Jl. Mayjend Sungkono 142-143 Blok D/12, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0061	Aminah Tours	Jl. Puri Jambangan Baru I Surabaya	Kec. Jambangan
0062	Priority Travel	Jl. Kutai No.23 B, Surabaya	Kec. Wonokromo
0063	Sinergi T&T	Jl. Gunungsari No.170, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0064	MEX Tour	Jl. Bubutan No.1-7, Surabaya	Kec. Bubutan
0065	Nattaka T&T	Jl. Bubutan No. 1-7, Surabaya	Kec. Bubutan
0066	Surya Nalendra Sejahtera T&T	Jl. Veteran No. 2A, Surabaya	Kec. Gunung Anyar
0067	Maumu Tours & Travel	Jl. Walikota Mustajab. No.29-31, Surabaya	Kec. Genteng
0068	Adinda Tours	Jl. Raya Tenggilis No.34 D, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0069	Moshi Moshi T&T	Jl. Gubernur Suryo No.1- 3, Surabaya	Kec. Genteng
0070	Edu Travelindo	Jl. Gubeng Pojok. No.1, Surabaya	Kec. Tegalsari
0071	Cakra Tour	Jl. Diponegoro, No.39, Surabayaya	Kec. Tegalsari
0072	Camila T&T	Jl. Bluran No. 55-57, Surabaya	Kec. Bubutan
0073	Bianglala T&T	Jl. Raya Gubeng no. 30-32 Blok A/6, Surabaya	Kec. Gubeng
0074	Gosepa T&T	Jl. Ngemplak No.30, Surabaya	Kec. Genteng
0075	Nata Tours	Jl. Raya Arjuno no.75, Surabaya	Kec. Sawahan
0076	Emfa T&T	Jl. Pemuda No.108-110, Surabaya	Kec. Genteng
0077	Arofah Mina T&T	Jl. RA. Kartini No. 120C, Surabaya	Kec. Tegalsari
0078	Pelita LCTT	Jl. Stasiun Kota no.22, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0079	Jaya Tours&Travel	Jl. A.Yani no.16-18, Surabaya	Kec. Gayungan
0080	Panen Tour	Jl. Raya Diponegoro No.91, Surabaya	Kec. Wonokromo
0081	Murni Tours	Jl. Seruni No.39, Surabaya	Kec. Genteng
0082	Jawa Indah T&T	Jl. Raya Arjuna No.92, Surabaya	Kec. Sawahan

0083	Vifa Air	Jl. Griya Kebraon Selatan, Surabaya	Kec. Karang Pilang
0084	Asindo Global T&T	Jl. Griya Kebraon Selatan, Surabaya	Kec. Karang Pilang
0085	Mina Wisata	Jl. Ketintang Baru Wisata, Surabaya	Kec. Wonocolo
0086	Haryono T&T	Jl. Sulawesi No. 27-29, Surabaya	Kec. Gubeng
0087	Griyonur T&T	Jl. Dukuh Kupang 30/45- 47, Surabaya	Kec. Sawahan
0088	Cattaleya T&T	Jl. Rungkut Asri Utara13/1A, Surabaya	Kec. Rungkut
0089	Talia Saluna T&T	Jl. Sutorejo No.128, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0090	Thera Buana T&T	Jl. Kedung Cowek no.47C, Surabaya	Kec. Kenjeran
0091	Honny World T&T	Jl. Menur No.34 Lt2, Surabaya	Kec. Gubeng
0092	Taman Surga T&T	Jl. Achmad Jais No.34, Surabaya	Kec. Genteng
0093	Abbey Travel	Jl. Basuki Rachmad No.122, Surabaya	Kec. Genteng
0094	MM Tour&Travel	Jl. Rungkut Menanggal I/2, Surabaya	Kec. Rungkut
0095	Bayu Travel	Jl. Sumberrejo Makmur 7/44, Surabaya	Kec. Pakal
0096	Jempol Tours & Travel	Jl. A.Yani No.288, Surabaya	Kec. Gayungan
0097	MY TRAVEL	Jl. Ngagel Jaya Selatan No.106, Surabaya	Kec. Wonokromo
0098	Agtaraya Tours & Travel	Jl. Prof. Dr. Moestopo No. 147, Surabaya	Kec. Gubeng
0099	Sinar Express Apolo Tour	Jl. Kusuma Bangsa No. 130-132, Surabaya	Kec. Genteng
0100	Vijaya Tour	Jl. Ngemplak No.30, Surabaya	Kec. Genteng
0101	Kaja Tour & Travel	Jl. Ngagel Madya No.51, Surabaya	Kec. Genteng
0102	Wita Tour	Jl. Sulawesi. No.45, Surabaya	Kec. Gubeng
0103	Menara Dunia Tour Travel	Jl. Kayun No. 38-40, Surabaya	Kec Genteng
0104	Al Hanif Wisata	Jl. Taman Jayengrono No.2-4, Surabaya	Kec. Krembangan
0105	Burza Tour & Travel	Jl. Dr. Ir. H Soekarno No.462, Surabaya	Kec. Sukolilo

0106	Angkasa Express Tour & Travel	Jl. Kapas Krampung No.61, Surabaya	Kec. Simokerto
0107	SAC Tour Travel	Jl. Arif Rahman Hakim No.77, Surabaya	Kec. Sukolilo
0108	Bayu Buana Travel Service	Jl. RA. Kartini No. 121B, Surabaya	Kec. Tegalsari
0109	Ventura Tour	Jl. Mayjend Sungkono No.51, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0110	SPI Tour Travel	Jl. Perak Timur No.512 Blok H-1, Surabaya	Kec Pecabean Cantian
0111	Elang Aji Prima Tour	Jl. Tanjung Batu No.22, Surabaya	Kec. Pecabean Cantian
0112	Grandix Tour & Travel	Jl. Semut Baru No. 2 A1, Surabaya	Kec.. Pecabean Cantian
0113	Ndw Tour Travel	Jl. A.Yani No.288, Surabaya	Kec. Gayungan
0114	Renata Tour Travel	Jl. Raya Klampis Jaya Surabaya	Kec. Sukolilo
0115	Shofa Tour Travel	Jl. Karah No.81, Surabaya	Kec. Wonokromo
0116	Mastour Tour Travel	Jl. Raya Menganti No.29, Surabaya	Kec. Lakasantry
0117	Latisya tour & Travel	Jl. Raya Demak 212, Surabaya	Kec. Bubutan
0118	Fella Tour	Jl. Ngemplak No.30, Surabaya	Kec. Genteng
0119	Titian Ivan Travel	Jl. Raya Jemur Andayani No 1D, Surabaya	Kec. Wonocolo
0120	Dija T&T	Jl. Bukit Darmo Raya No. 1-J, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0121	Kawan Tour	Jl. Ngagel Jaya Selatan, Surabaya	Kec. Wonokromo
0122	Rodex T&T	Jl. Raya Darmo No.177B, Surabaya	Kec. Tegalsari
0123	Neo Travellers	Jl. Panglima Sudirman 101-103, Surabaya	Kec. Tegalsari
0124	Indo Travel	Jl. Undaan Kudon No.21 Lantai 2, Surabaya	Kec. Genteng
0125	Anta Travel	Jl. Bengawan No.51, Surabaya	Kec. Wonokromo
0126	Massa Makmor World	Jl. Menanggal V/4, Surabaya	Kec. Gayungan
0127	Jawa Holiday T&T	Jl. Progo No.5, Surabaya	Kec. Tegalsari
0128	Al Azhar T&T	Jl. Raya Mulyosari No.380, Surabaya	Kec. Mulyorejo

0129	Genta Tour	Jl. Panjang Jiwo No.46, Surabaya	Kec. Rungkut
0130	Datawisata Travel Service	Jl. A.Yani No.16-18, Surabaya	Kec. Gayungan
0131	Bali Cruisers T&T	Jl. Kedungdoro No.74 Blok B/30, Surabaya	Kec. Sawahan
0132	Avontuur Tour & Travel	Jl. A.Yani No. 16-18, Surabaya	Kec. Gayungan
0133	TX Travel Bintoro	Jl. Bintoro No.16 D, Surabaya	Kec. Tegalsari
0134	An Nur Tours Travel	Jl. Karah Agung 6/3, Surabaya	Kec. Jambangan
0135	Hana Tours	Jl. Mayjend Sungkono Surabaya	Kec. Sawahan
0136	KSM Tour	Jl. A.Yani No.288, Surabaya	Kec. Gayungan
0137	Abizar Wisata T&T	Jl. Nginden Semolo No.38-40 Surabaya	Kec. Sukolilo
0138	Vaya Tour	Jl. Ir Soekarno Hatta No.212 E, Surabaya	Kec. Sukolilo
0139	TX Pangsud T&T	Jl. Embong Sawo No,2 Kav 5, Surabaya	Kec. Tegalsari
0140	Adhika Travel	Jl. Biliton No.36, Surabaya	Kec. Gubeng
0141	Prista Tour Travel	Jl. Kedungdoro No.50L, Surabaya	Kec. Sawahan
0142	AGEPE T&T	Jl. Bratang Wetan No.56, Surabaya	Kec. Gubeng
0143	A Tours & Travel	Jl. Mayjend Sungkono No.91 B, Surabaya	Kec. Womokromo
0144	Javali Tours Travel	Jl. Kedung Cowel No.222 B, Surabaya	Kec. Kenjeran
0145	Haryono Tour Travel	Jl. Panglima Sudirman No.93, Surabaya	Kec. Tegalsari
0146	M G M	Jl. Urip Sumoharjo No.45, Surabaya	Kec. Tegalsari
0147	Diposakti Tour Travel	Jl. Raya Diponegoro No.54 E, Surabaya	Kec. Sawahan
0148	Lumba-Lumba Travel	Komp. Plas Graha Famili Blok B/1 Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0149	Mary Ellen Tour Travel	Ruko Taman Puspa Raya Blok A/3, Surabaya	Kec. Lakarsantri
0150	Garuda Angkas	Ruko Taman Puspa Raya Blok D/7	Kec. Lakarsantari
0151	Omega Holiday's	Jl. HR. Muhammad No.273-283, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis

0152	Celindo Tour Travel	Jl. Dinoyo No.40-40A, Surabaya	Kec. Tegalsari
0153	Asia holidays	Jl. Indragiri No.14 B, Surabaya	Kec. Wonokromo
0154	PM Tour Travel	Jl. Sidosermo PDK I A/261, Surabaya	Kec. Wonokromo
0155	Best Tour	Jl. Biliton No.7 B, Surabaya	Kec. Gubeng
0156	Javalink Tour Travel	Jl. Mayjend Sungkono No.149-151, Surabaya	Kec. Wonokromo
0157	Sahabat T&T	Jl. Jemur Andayani I/33 A, Surabaya	Kec. Wonocolo
0158	Ar Rachman Holidays	Jl. Manukan Mulyo Blok 7 F/5, Surabaya	Kec. Tandes
0159	New Eagle T&T	Jl. Ngagel No. 178-183, Surabaya	Kec. Gubeng
0160	Qiswah Tour	Jl. A.Yani No 151, Surabaya	Kec. Wonocolo
0161	Jaya Travel Internasional	Jl. Bubutan 1-7 Surabaya	Kec. Bubutan
0162	Infinite Holiday	Jl. Polisi Istimewa No.11, Surabaya	Kec. Tegalsari
0163	Fortuna Tri Karindo	Jl. Raya Jemursari No.203, Surabaya	Kec. Wonocolo
0164	Trimitra T&T	Jl. Mananggal Kebonsari Surabaya	Kec. Gayungan
0165	Trilia Tour Travel	Jl. Simpang Dukuh 38-40, Surabaya	Kec. Genteng
0166	Sumber Jaya Tour	Jl. Raya Mulyosari No.402, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0167	Aloha Wisata	Jl. Raya Arjunai No.12, Surabaya	Kec. Sawahan
0168	Fast Wisata	Jl. Bubutan No 1-7, Surabaya	Kec. Bubutan
0169	Matrix T&T	Jl. Sumatra No. 117, Surabaya	Kec. Gubeng
0170	Bangun Wisata T&T	Jl. Jambi No.31, Surabaya	Kec. Wonokromo
0171	Smile Nesya Tour	Jl. Raya Tenggilis No.127, Surabaya	Kec. Tenggilis
0172	Zamrud T&T	Jl. Asem Mulya X/25, Surabaya	Kec. Tandes
0173	Rasa Sayang T&T	Jl. A.Yani No. 16-18, Surabaya	Kec. Wonocolo
0174	Fima Wisata	Jl. Perak Barat No. 1, Surabaya	Kec. Pabean Cantian

0175	Universal Tour Specialist	Jl. Dharmahusada No.155, Surabaya	Kec. Sukolilo
0176	Raxi T&T	Jl. Panglima Sudirman No. 66-68, Surabaya	Kec. Tegalsari
0177	Jalur Haramain Tour	Jl. A.Yani No.288 Surabaya	Kec. Gayungan
0178	Yustika Jaya T&T	Jl. Klampis Madya Utara, Surabaya	Kec. Sukolilo
0179	Em Abror T&T	Jl. Urip Sumuharjo No.41, Surabaya	Kec. Tegalsari
0180	Legenda Holiday	Jl. Coklat No.15 Lt2, Surabaya	Kec.Pabean Cantian
0181	Quds Royal Travel	Jl. Sultan Iskandar Muda No.56, Surabaya	Kec. Semampir
0182	Kapasan Express T&T service	Jl. Kapasam No.185, Surabaya	Kec. Simokerto
0183	Easy Holiday Tours	Jl. Siaga No.17, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0184	Swatiska Maharani T&T	Jl. Panglima Sudirman No.66-68, Surabaya	Kec. Tegalsari
0185	VRCE Tour Travel	Jl. KRI Yos Sudarso, Semolo Surabaya	Kec. Sukolilo
0186	Al Madinah ACI Tour Travel	Jl. A.Yani No. 288 Surabaya	Kec. Gayungan
0187	Satthya T&T	Jl. Ngagel Jaya Selatan, Surabaya	Kec. Gebung
0188	Expert Tour Travel	Jl. Ngagel Jaya Indah No.11, Surabaya	Kec Gubeng
0189	Suman Tour	Jl. Raya Darmo No.54-56, Surabaya	Kec. Tegalsari
0190	Angkasa Sejahtera Tour Travel	Jl. A.Yani No 16-18, Surabaya	Kec. Wonocolo
0191	Fath Indah T&T	Jl. Prgo No. 5 Surabaya	Kec. Tegalsari
0192	Rodex Tour Travel	Jl. Mayjend Sungkono, Surabaya	Kec. Wonokromo
0193	Sri Jaya Tour	Jl. Nginden Semolo, Surabaya	Kec. Sukolilo
0194	Masko Tour	Jl. Raya Darmo Permai II, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0195	Mekar Surya Travelindo	Jl. Ketintang Baru Selatan I No.55, Surabaya	Kec. Gayungan
0196	Fiona Tours	Jl. Klampis Jaya No.86, Surabaya	Kec. Sukolilo
0197	Tamimi Wisata Tour Travel	Jl. Abdul Wahan Siamin, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis

0198	The Travel	Jl. Arief Rahman Hakim, Surabaya	Kec. Sukolilo
0199	Seven World	Jl. HR. Muhammad No 373-383, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0200	Rhema Tour Travel	Jl. Raya Jemursari No.234 A Kav 15, Surabaya	Kec. Tenggilis
0201	3G Pesona tour Travel	Jl. Basuki Rachmad No.105-107, Surabaya	Kec Genteng
0202	Panglima T&T	Jl. Ngagel Jaya No.30 Lt2, Surabaya	Kec. Gubeng
0203	Dunia Travel	Jl. Garaha Gunung Anyar Tambah No. 31, Surabaya	Kec. Gunung Anyar
0204	Big Royal T&T	Jl Wonokusumo No.55, Surabaya	Kec. Semampir
0205	Kaha T&T	Jl. KH Mas MAnsyur No.199 Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0206	SIB Tour Travel	Jl. Kapas Krampung No 45, Surabaya	Kec. Simokerto
0207	Tiki Wisata Reliable Travel Network	Jl. Tegalsari no.49, Surabaya	Kec, Tegalsari
0208	Menara Tunas Bahari T&T	Jl. Pahlawan No.10, Surabaya	Kec. Bubutan
0209	Matras Sentosa Tour Travel	Jl. Raya Mulyosari No76 E, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0210	HAS Tour Travel	Jl. Bubutan No1-7, Surabaya	Kec. Bubutan
0211	TX Tanjung Perak	Jl. Perak Timur No 198, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0212	Travelmart T&T	Jl. Gembong No.2 -16 C/4, Surabaya	Kec. Simokerto
0213	Great Journey T&T	Jl. Panjang Jiwo No 46- 48, Surabaya	Kec. Tenggilis
0214	Ziarah Hati T&T	Jl. A.Yani No288, Surabaya	Kec. Gayungan
0215	Insight T&T	Jl. Darmo Permai Selatan I/18A, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0216	Rayan Tour Travel	Jl. Perak Timur No.50, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0217	Rodex Baya Jaya Tour Travel	Jl. Raya demak No.248, Surabaya	Kec. Bubutan
0218	Easy Holiday Tour Travel	Jl. Kapas Krampung No.45, Surabaya	Kec Kapasan
0219	Matras Tour Travel	Jl. Pemuda No 1D, Surabaya	Kec. Genteng
0220	Insan Qolbu Travel	Jl. Kertajaya No.91A, Surabaya	Kec. Genteng

0221	Setio Budi Luhur Tour Travel	Jl. Laksda M 1-3, Surabaya	Kec. Krembangan
0222	Bleesing Harvest Tour Travel	Jl. Bubutan No.1-7 Surabaya	Kec. Bubutan
0223	Wisata Abadi Tour Travel	Jl. Manyar Kertoajo, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0224	TX Mulyosari	Jl. Mulyosari No 58, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0225	Rodex PTC	Jl. Puncak Indah Lontar No2, Surabaya	Kec. Sambikerep
0226	PT. Armadinah Global Wisata	Jl. Raya Pandugo NO68, Surabaya	Kec. Rungkut
0227	Almas Tour Travel	Jl. Petukangan No.82, Surabaya	Kec. Semampir
0228	DMC Tour Travel	Jl. Puncak Indah Lontar, Surabaya	Kec. Sambikerep
0229	Valerei Tour Travel	Jl. Tenggilis Barat No2	Kec. Tenggilis
0230	Filla Delfia Tour	Jl. Tenggilis Mejoyo No.47	Kec. Tenggilis
0231	Nirwana Travel	Jl. Jemur Andayani 50, Surabaya	Kec. Wonocolo
0232	ABN Tour Travel	Jl. Cipta Menanggal IV, Surabaya	Kec. Gayungan
0233	ATS	Jl. Kertajaya Indah Blok A14, Surabaya	Kec. Sukolilo
0234	Nursaya Lindas Indah	Jl. Ngagel Jaya Selatan 115A, Surabaya	Kec. Gubeng
0236	Saudaraku Umrah & Haji	Jl. A.Yani No 151Q, Surabaya	Kec. Wonocolo
0237	Jehovah Tour Travel	Jl. Darmo Permai Timur V	Kec. Sonokawijenan
0238	Hikmah Jaya Wisata Tour Travel	Jl. Dukuh Kupang VI/1-3	Kec. Dukuh Pakis
0239	NDW Maburur Mandiri Tour Travel	Jl.A.Yani No 288, Surabaya	Kec. Menanggal
0240	Wim Tour Travel	Jl. Slompretan No39, Surabaya	Kec. Pabean Cantian
0241	Sahabat Cakrawala Tour Travel	Jl. Mustika 143, Surabaya	Kec. Wonokromo
0242	NIKI Tour Travel	Jl. Raya Kalirungkut No.23 Blok A-50	Kec. Rungkut
0243	Ashanty Tour Travel	Jl. Raya Pandugo No.49, Surabaya	Kec. Rungkut
0244	Abbey Travel	Jl. Basuki Rachmad No.122, Surabaya	Kec. Genteng
0245	IBS Tour Travel	Jl. Kanginan No.18, Surabaya	Kec. Genteng

0246	Allinma Tours	Jl. Jemursari No.15, Surabaya	Kec. Wonocolo
0247	Joshua Tour Travel	Jl. Rungkut Mutiara Surabaya	Kec. Gunung Anyar
0248	Atria Tour Travel	Jl. Raya Kupang Jaya No.1 Kav.6, Surabaya	Kec. Sukomanunggal
0249	Al-Rafeda Tour Travel	Jl. Ciliwung No.74D, Surabaya	Kec. Wonokromo
0250	TX Travel Mayjend	Jl. Mayjend Sungkono No.54, Surabaya	Kec. Sawahan
0251	PT. Taman Surga	Jl. Ruko Grand Achmad Jais Blok A/9 Surabaya	Kec. Genteng
0252	GT Tours	Ruko Panji Makmur Blok C-7 Panjang Jiwo	Kec. Tenggilis Mejoyo
0253	Nusa Wisata Tour Travel	Baliwerti No.119-121 Kav12, Surabaya	Kec. Bubutan
0254	Cahaya Suci Gemilang Tour Travel	Kapas Krampung Plaza 1 Blok FS/9A. Surabaya	Kec. Simokerto
0255	VFS Global	Jl. Panglima Sudirman No10-18, Surabaya	Kec. Genteng
0256	Armita Tour Travel	Jl. Dukuh Kupang Timur 12/4, Surabaya	Kec. Sawahan
0257	Yamasa Tour Travel	Jl. Sudirman No.66-68, Surabaya	Kec. Genteng
0258	SAHARA T&T	Jl. Kalimas Udik II/63 Surabaya	Kec. Pabean Cantikan
0259	BAKKAH Tour	Graha Pena Lantai 2, Surabaya	Kec. Gayungan
0260	DM Tour Travel	Villa Bukit Mas RB-08, Suababaya	Kec. Dukuh Pakis
0261	ASRA 10 Tours	Jl. Ngagel Jaya Indah Kav A, Surabaya	Kec. Gubeng
0262	Citra Nyata Indah T&T	Dukuh Kupang XIX/5A, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0263	Telindo Tour Travel	PTC Mall Surabaya Lantai LG, Surabaya	Kec. Sambikerep
0264	Karmel Tour Travel	Jl. Anjasmoro no.25, Surabaya	Kec. Sawahan
0265	Panorama Tour	Jl. Kayun no.98, Surabaya	Kec. Genteng
0266	Bina Amanah Insan	Jl. Wisma Tengger XIX/21, Surabaya	Kec. Benowo
0267	Nhalini Tour Travel	Jl. Raya Jemursari No.244, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0268	BES Travel	Jl. Kayun 38-40, Surabaya	Kec. Genteng

0269	Transnusa Holiday	Jl. Ngagel Jaya No.53, Surabaya	Kec. Gubeng
0270	Mars Tour	Jl. Kendangsari II/28, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0271	Kaha Tour Travel	Jl. Gubernur Suryo No.1- 3, Surabaya	Kec. Genteng
0272	Intanaya Tour Travel	Jl. Puri Jambangan Baru, Surabaya	Kec. Jambangan
0273	Budi Wisata	Jl. Ngagel Jaya Selatan 142, Surabaya	Kec. Gubeng
0274	Golden Rama	Jl. Raya Darmo 54-56, Surabaya	Kec. Tegalsari
0275	Alatab Tour Travel	Kapas Krampung Plaza Lt1, Surabaya	Kec. Simokerto
0276	PT. Surya Naga Prima	Jl. Rungkut Asri Barat VIII, Surabaya	Kec. Rungkut
0277	Java Authentique T&T	Bumi Mandiri Tower w Level 12, Surabaya	Kec. Genteng
0278	Fullmoon Express Tour Travel	Jl. Jemur Andayani No.38, Surabaya	Kec. Wonocolo
0279	Paramount tour Travel	PTC Mall Lt LG, Surabaya	Kec. Sambikerep
0280	Indo Central Wisata Tour Travel	Jl. Indragiri No.26, Surabaya	Kec. Wonokromo
0281	Faras Tour Travel	Jl. Kali Rungkut No.5, Surabaya	Kec. Rungkut
0282	Monas Tour Travel	Jl. Dharmahusada Utara No.6, Surabaya	Kec. Gubeng
0283	Alsafwa Bahanan Turindo Tour Travel	Jl. Karang Tembok No.21, Surabaya	Kec. Semampir
0284	Next Generation Tour Travel	Jl. Krukut Utara No.34, Surabaya	Kec. Wonokromo
0285	Avio Tour Travel	Jl. Keputih tegal Timur 51, Surabaya	Kec. Sukolilo
0286	PT Wahana Lotus Semesta	Jl. Griyo Kebrao Selatan, Surabaya	Kec. Karangpilang
0287	A Tour Travel	Jl. Raya Tenggilis M.24, Surabaya	Kec. Tenggilis
0288	M Travel	Jl. Indragiri No.44, Surabaya	Kec. Wonokromo
0289	HD Tour Travel	Jl. Ketintang Baru IV, Surabaya	Kec. Gayungan
0290	Cahaya Kubah Mulia	Jl. Ketintang Madya 137, Surabaya	Kec. Jambangan
0291	Dwidaya Tour	Jl. Dharmahusada Indah Timur, Surabaya	Kec. Mulyorejo

0292	Kusuma Tour	Jl. Ngagel Jaya Selatan, Surabaya	Kec. Gubeng
0293	SM&P Tour Travel	Jl. Juwangan No.107, Surabaya	Kec. Gubeng
0294	Lovely Corpin Tour Travel	Jl. Dukuh Pakis I No.20, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0295	Primajaya Tour	Jl. Pucang Anom Timur 15-D, Surabaya	Kec. Gubeng
0296	PT. Noer Al Rahman	Jl. Wonorejo IV/155 Surabaya	Kec. Tegalsari
0297	Aero Globe Indonesia	Jl. Achmad Jais No.34, Surabaya	Kec. Genteng
0298	PT. Viva Wisata Anugerah	Jl. Pumpungan III/27C-5, Surabaya	Kec. Gubeng
0299	Today Tour Travel	Jl. Wonocolo Surabaya	Kec. Wonokromo
0300	Makkah Haramain Tour	Jl. Dukuh Setro III No.49, Surabaya	Kec. Tambaksari
0301	Kurnia Travel	Jl. Kalibutih 134Q Surabaya	Kec. Bubutan
0302	Travelink Wisata Tour Travel	PTC Mall LG Floor, Surabaya	Kec. Sambikerep
0303	KIA	Jl. HR Muhammad No.134 BB, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0304	RBA Tour Travel	Jl. Ketintang Baru I, Surabaya	Kec. Gayungan
0305	Terra Tour	Jl. Raya Rungkut No.5, Surabaya	Kec. Rungkut
0306	Rodex Tour Travel (Rungkut)	Jl. Rungkut Mutiara, Surabaya	Kec. Rungkut
0307	Bumiland Mulia Tour Travel	Jl. Kertajaya Indah Timur XVI/19, Surabaya	Kec. Sukolilo
0308	ISBIR Tour Travel	Jl. Klampis Madya Utara I, No.46 Surabaya	Kec. Sukolilo
0309	PT. Sofia Arrochman Halili	Jl. Kenjeran 189, Surabaya	Kec. Tambaksari
0310	Optima Tour Travel	Jl. Manukan Kulon No.60, Surabaya	Kec. Tandes
0311	Orient Express Tour	Jl. Dukuh Pakis I no.16, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0312	Surya Kenca Tour Travel	Jl. Sumatera 31E, Surabaya	Kec. Gubeng
0313	Global Arrow Tour	Jl. Raya Darmo Permai III, Surabata	Kec. Sukomanunggal
0314	1001 Express Tour	Jl. Raya Jemursari 240A, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo

0315	Balqis Travel	Jl. Gayungsari IX/20, Surabaya	Kec. Gayungan
0316	Zhafran Tour	Jl. Basuki Rahmat 122, Surabaya	Kec. Genteng
0317	Indotrans Tour Travel	Jl. Raya Jemursari No.252 Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0318	PT. Indonesia Grand Tour	Jl. HM. Noer No.47, Surabaya	Kec. Tambaksari
0319	Shaleh Tour Travel	Jl. Achmad Yani 73, Surabaya	Kec. Wonocolo
0320	PT. Difa Wisata Indonesia	Jl. Banyu Urip 232 Surabaya	Kec. Sawahan
0321	Soar Holiday	Jl. Tenggilis Utara 5/18 Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0322	New Eagle	Jl. Ngagel 178-183, Surabaya	Kec. Wonokromo
0323	Hudabiyah Nusantara	Jl. Raya Menganti Wiyung 93, Surabaya	Kec. Wiyung
0324	Al-Safwa Bahanan Tour	Jl. Achmad Yani 73, Surabaya	Kec. Wonocolo
0325	Ayock Jaya Tour	Jl. Griya Kebraon Utara VI, Surabaya	Kec. Karang Pilang
0326	FansGo Tour	Jl. Panjang Jiwo 46-48, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0327	Naja Tour Travel	Jl. Menanggal V/4, Surabaya	Kec. Gayungan
0328	PT Sebariz Warna	Perum The Royal Park Residence R-22, Surabaya	Kec. Gunung Anyar
0329	Travel AN-Nahl	Jl. Diponegoro 28A, Surabaya	Kec. Wonokromo
0330	PT Harus Wisata Nusantara	Jl. Candi Lontar Utara \$d- 25, Surabaya	Kec. Sambikerep
0331	BTW Travellindo	Mall PTC A9-03, Surabaya	Kec. Sambikerep
0332	ARA Tour Travel	Jl. Sukomanunggal Jaya CSH-20, Surabaya	Kec. Sukomanunggal
0333	Friend Tour Travel	Jl. Raya Delta Permai Blok D2-2, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0334	Muslimah Tour Travel	Jl. Ketintang Baru 3 No.11, Surabaya	Kec. Gayungan
0335	Roudhoh Berkah Insani Tour Travel	Jl. Menur Pumpungan 32, Surabaya	Kec. Gubeng
0336	PT Performa Tour Travel	Jl. Mulyosari Tengah V/2, Surabaya	Kec. Kenjeran
0337	PT Taksa Utama Ras	Jl. Klampis Ngasem IV no.38, Surabaya	Kec. Sukolilo

0338	PT Primedia Jaya Wisata	Jl. Achmad Yani No.16-18, Surabaya	Kec. Wonokromo
0339	PT Manaya Indonesia Tour	Jl. Panglima Sudirman No.101-103, Surabaya	Kec. Genteng
0340	PT Arafah Dwiusaha	Jl. Kedung Baruk No.96, Surabaya	Kec. Rungkut
0341	PT Kartika Persada Permata	Jl. Pandugo No.119, Surabaya	Kec. Rungkut
0342	Travel Mart	Jl. Manyar Kertoarjo No.33E, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0343	PT. Tripmac Tourism Indonesia	Jl. Klampis Jaya Madya, Surabaya	Kec. Sukolilo
0344	PT. Mitra Titian Nusantara	Jl. Sulung Kali B-2, Surabaya	Kec. Krembangan
0345	PT. Anugerah Jaya Wisata	Jl. Panjang Jiwo Permai Timur, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0346	Nettrans	Jl. Golf No.2-5, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0347	Elvaka Tour Travel	Jl. Kebonsari Elvaka VII, Surabaya	Kec. Jambangan
0348	Liveboard Indonesia	Jl. Raya Tenggilis 127, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0349	Cakra Buana Travel	Jl. Kedung Baruk No.96, Surabaya	Kec. Rungkut
0350	Hexa Travel	Jl. Pattimura Surabaya, Surabaya	Kec. Sukomanunggal
0351	Fabi Tour Travel	Jl. Indrapura No.4, Surabaya	Kec. Krembangan
0352	Panorama Tours	Jl. Ngagel No.133-H, Surabaya	Kec. Wonokromo
0353	TOV Tour Travel	Jl. Dukuh Kupang Barat I, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0354	Cadvetura Tour Travel	Jl. Pucang Rinenggo 62, Surabaya	Kec. Pucang
0355	Gosepa T&T	Jl. Ngagel No.213, Surabaya	Kec. Wonokromo
0356	PT. Rizma Tour Travel	Graha Pena Extension Lt9, Surabaya	Kec. Gayungan
0357	Bali Prima Travel	Jl. Karang Menjagan No.92-94, Surabaya	Kec. Gubeng
0358	Ryan Tour Travel	Jl. Nyamplungan No.167, Surabaya	Kec. Semampir
0359	Bayu Buana Travel Service	Jl. Dharmahusada Indah Timur 35-37, Surabaya	Kec. Mulyorejo
0360	PT. Kayangan Api Tour Travel	Jl. Setro 23-27, Surabaya	Kec. Tambaksari

0361	Herfianto Tour Travel	Jl. Gresik No.99, Surabaya	Kec. Krembangan
0362	PT. Mumtaz Imam Wisata	Jl. Manukan Tama 128, Surabaya	Kec. Tandes
0363	PT. Nasioanl Multi Travelindo	Jl. HR Muhammad 373-383, Surabaya	Kec. Dukuh Pakis
0364	Briliant Travel	Wisma Menanggal I No.20, Surabaya	Kec. Gayungan
0365	Mitra Solar Cellindo	Jl. Manyar Ketoarjo V/50, Surabaya	Kec. Gubeng
0366	Royal Ruthof Alrahmah Tour	Jl. Baruk Utara IX/34, Surabaya	Kec. Rungkut
0367	Nur Dhuha Wisata Maburur Mandiri	Jl. Achmad Yani No.88, Surabaya	Kec. Gayungan
0368	VOYYA GO	Jl. Pemuda 108-116, Surabaya	Kec. Genteng
0369	BE Travel Insan Islami	Jl. Rungkut No.31-32, Surabaya	Kec. Tenggilis Mejoyo
0370	Zamzam Berkah Utama Tour	Jl. Simo Pomahan Baru 70-A, Surabaya	Kec. Sukomanunggal
0371	Persada Indonesia Tour Travel	Jl. Raya Darmo No.155-159, Surabaya	Kec. Wonokromo
0372	Wardani Travel	Jl. Margorejo Baru 16C, Surabaya	Kec. Wonocolo
0373	Wedhasmara Tour Travel	Jl. Aif Rahman Hakim 51, Surabaya	Kec. Sukolilo

*Lampiran 3***DAFTAR RIWAYAT HIDUP*****DATA PRIBADI***

1. Nama Lengkap : Vega Bintang Widyanto
2. Tempat, Tanggal Lahir : Surabaya, 12 Nopember 1995
3. Jenis Kelamin : Laki-Laki
4. Alamat Asal : Griya Candi Asri Blok R-15, Candi, Sidoarjo
5. Alamat di Malang : Graha Dewata Blok MM2 No.25, Malang
6. Minat : Destinasi
7. Program Studi : Pariwisata
8. Jurusan : Bisnis
9. Fakultas : Ilmu Administrasi
10. Universitas : Brawijaya
11. No. Hp : 081293459906
12. E-mail : vegabintang@gmail.com

***RIWAYAT PENDIDIKAN***

1. 2001-2007 : SD Hang Tuah 9 Sidoarjo
2. 2007-2010 : SMPN 3 Sidoarjo
3. 2010-2013 : SMA Muhammadiyah 2 Sidoarjo
4. 2013-2018 : Universitas Brawijaya Malang

PENGALAMAN ORGANISASI

1. Kepala Departemen Pengembangan Sumber Daya Mahasiswa Himpunan Mahasiswa Pariwisata Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
2016

